

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA
DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA PUCE

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

CARLOS ALBERTO LÓPEZ MUÑOZ

DIRECTOR: ING. PAÚL IDROBO

QUITO, AGOSTO 2013

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Ing. Paúl Idrobo

INFORMANTES:

Ing. Iván Rueda

Ing. Juan Carlos Piñuela

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, quienes durante toda la vida me han brindado su apoyo incondicional. Gracias a sus consejos, enseñanzas y amor han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

Carlos López

AGRADECIMIENTO

A los integrantes de la Dirección de Relaciones Internacionales, especialmente a Roxana y a Tania, quienes colaboraron en la realización de este trabajo.

A Paúl, Iván, Juan Carlos y Fabián, por su apoyo y amistad brindada a lo largo de la carrera universitaria.

A Josy, por su apoyo incondicional durante estos años de carrera, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre podré contar con ella.

Carlos López

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN,1

1. OPORTUNIDADES DE INTERNACIONALIZACIÓN DE LA PUCE,3

1.1 CONVENIOS DE LA PUCE, 3

1.1.1 Convenio,4

1.1.2 Tipos de Convenios,8

1.1.2.1Convenio Marco,8

1.1.2.2Convenio Específico,9

1.1.3 Objetivos De Los Convenios,9

1.1.3.1 Convenios Para Estudiantes,11

1.1.3.2 Convenios Para Profesores,12

1.1.3.3 Convenios De Investigación,13

1.2 AUSJAL,13

1.2.1 ¿Qué es AUSJAL y cómo funciona?, 13

1.2.2 Misión y Visión, 14

1.2.3 Fortalezas y Debilidades, 16

1.2.4 Oportunidades y amenazas, 19

1.2.5 Prioridades Estratégicas, 20

1.2.6 Universidades miembros de la AUSJAL, 21

1.2.7 Acciones concretas de la PUCE con la AUSJAL, 23

1.3 PROGRAMAS INTERNACIONALES EN RED DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR, 24

1.3.1Cooperación en red como instrumento estratégico para la internacionalización,24

1.3.1.1 Cooperación Internacional Universitaria, 25

1.3.1.2 Internacionalización en la Educación Superior: el proceso de traspasar fronteras, 26

1.3.1.3 Beneficios de la Internacionalización de la Educación Superior, 28

1.3.2 Redes de Educación Superior, 29

1.3.2.1 Clasificación de las Redes, 30

1.3.3 Redes A Nivel Mundial, 32

1.3.3.1 IESALC, 33

1.3.3.2 Programa Erasmus Mundus, 35

1.3.3.4 Programa ALFA, 36

1.3.3.5 Laureate International Universities, 37

1.3.3.6 EUROPA, 37

1.3.3.7 Fundación Alexander Von Humboldt / Alexander Von Humboldt Stiftung (AVH), 38

- 1.3.3.8 Servicio De Intercambio Académico Alemán / Deutscher Akademischer Austauschdienst (DAAD), 39
- 1.4 OTRAS UNIVERSIDADES EN EL ECUADOR, 40
 - 1.4.1 Competencia de la PUCE, 40
 - 1.4.2 Importancia de las relaciones y convenios internacionales al momento de elegir la universidad, 61

2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA PUCE, 75

- 2.1 ANÁLISIS INTERNO, 67
 - 2.1.1 Generalidades de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE, 67
 - 2.1.2 Estructura Orgánica, 68
 - 2.1.3 Misión, 73
 - 2.1.4 Visión, 74
 - 2.1.5 Objetivos Estratégicos PUCE, 75
 - 2.1.6 Funciones, 77
- 2.2 LEGALIDAD Y NORMATIVIDAD, 79
- 2.3 AUTORIDADES PUCE, 84
 - 2.3.1 Entrevistas, 84
- 2.4 DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO, 92
- 2.5 ESTUDIANTES DE PREGRADO PUCE, 106
 - 2.5.1 Investigación, 107
 - 2.5.2 Formato de Encuesta, 109
 - 2.5.3 Tabulación, sistematización y análisis de resultados, 109
- 2.6 ESTUDIANTES EXTRANJEROS, 122

3. PROCESOS ACTUALES DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES, 131

- 3.1 INVENTARIO DE PROCESOS, 132
 - 3.1.1 Proceso, 132
 - 3.1.3 Diagramación, 134
 - 3.1.4 Análisis de Valor Agregado, 138
 - 3.1.5 Procesos Actuales, 139
- 3.2 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS, 140
 - 3.2.1 Diagrama de procesos, 140
- 3.3 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO, 141
- 3.4 DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS PROCESOS, 171

4. PROCESOS MEJORADOS. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS, 175

- 4.1 MAPA DE PROCESOS, 176
- 4.2 CUADRO COMPARATIVO DE LOS PROCESOS ACTUALES, 178
- 4.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, 179
 - 4.3.1 Utilidad del Manual de Procedimiento, 179
 - 4.3.2 Contenido del Manual de Procedimiento, 180
- 4.4 MEJORAS INTRODUCIDAS EN LOS PROCESOS Y VALOR AGREGADO PROPUESTO, 182

5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN, 209

- 5.1 IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA, 209
- 5.2 DISEÑO DE PLANES DE ACCIÓN, 212
- 5.3 CRONOGRAMA DE PLANES, 215
- 5.4 PRESUPUESTO DE LA IMPLEMENTACIÓN, 216

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 217

- 6.1 CONCLUSIONES, 217
- 6.2 RECOMENDACIONES, 220

BIBLIOGRAFÍA, 223

ANEXOS, 225

- ANEXO 1, 226
- ANEXO 2, 232
- ANEXO 3, 330

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación contiene el Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos para la Dirección de Relaciones Internacionales, que surge de la necesidad de buscar una solución ante el problema que enfrenta la Dirección, que es el de no tener estructurada las funciones operativas, ocasionando a que no se cumplan ciertas actividades y no se pueda tener un seguimiento en los procesos.

Lo primero que se realizó fue investigar la situación actual de la Dirección con respecto a los temas relacionados con la Internacionalización de la PUCE. Este análisis permite determinar el número de convenios que se tiene firmado y conocer sobre los Programas Internacionales en Red de la Educación Superior. Así mismo en este capítulo se evalúa las preferencias y razones que tienen los estudiantes de colegio al momento de elegir donde estudiar. Esta información fue obtenida a través del personal de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE y de la Coordinación de Promoción.

Después de considerar la situación actual, se procedió a realizar entrevistas y encuestas a Directores, Estudiantes, Profesores y Personal Administrativo. Con la finalidad de establecer las condiciones operativas que contribuirán al fortalecimiento y mejoramiento en los procesos generados por esta Dirección.

Luego, en conjunto con los integrantes de la Dirección de Relaciones Internacionales, se identificaron los procesos actuales para levantar la información correspondiente para diagramar dichos procesos y así realizar el análisis de valor agregado actual de cada uno de ellos y determinar en forma general las debilidades y oportunidades de mejora.

Una vez conocidos los procesos actuales, se procedió al Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos de la D.R.I. El cuál contempla la elaboración de un mapa de procesos, diagramas de los procesos mejorados, análisis de valor agregado, informe de mejoras y el Manual de Procedimientos.

También se plantea una propuesta de implementación, la cual ayudará a superar las debilidades encontradas en los capítulos anteriores. Ésta propuesta está conformada por un plan de acción, cronograma de actividades y el presupuesto de implementación.

Como última etapa se muestran las conclusiones obtenidas y se hace mención de algunas recomendaciones necesarias para implementar un Sistema de Gestión por Procesos.

Todo el trabajo realizado contribuirá a un mejor funcionamiento y gestión de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE, alcanzando una ventaja competitiva ante las demás universidades.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto pretende realizar un Sistema de Gestión por Procesos para la Dirección de Relaciones Internacionales que contribuya a la internacionalización de la PUCE, ya que uno de los grandes inconvenientes que tiene la Dirección es que no existe una formalidad en sus procesos ni un control que le permita medir la gestión, ocasionando a que no se cumplan ciertas actividades.

El presente estudio cobra sentido cuando se aborda con una visión de integración a través de un Sistema de Gestión por Procesos que nos permitirá trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras continuas y cumplimientos de los objetivos de la PUCE mediante una serie de estrategias, que incluyen la optimización de procesos, definición de funciones y un enfoque centrado en la gestión, factores que pueden mejorar las relaciones con los grupos de interés.

La Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE, ha reconocido la necesidad de identificar las principales oportunidades de mejora en la gestión de la Dirección y hacer una propuesta de implementación para fortalecer su desempeño.

Es por este motivo, que se propone un cambio de fondo y forma en la Dirección, tanto en la estructura organizativa como en la estructura funcional. Esto permitirá tener una visión clara de los objetivos que se plantea la D.R.I. y la consecución de los mismos, con lo cual el personal será más eficaz en el cumplimiento de las funciones asignadas, apoyándose en el Manual de Procedimientos, con el objetivo final de brindar mayores y mejores servicios, optimizando recursos y permitiendo tomar decisiones oportunas a las exigencias de los distintos clientes internos y externos de la Dirección.

1. OPORTUNIDADES DE INTERNACIONALIZACIÓN DE LA PUCE

El presente capítulo es el resultado de entrevistas realizadas a varios de los integrantes de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE con la finalidad de determinar la situación actual con respecto a los temas relacionados con la Internacionalización de la PUCE.

Este análisis permitirá determinar el número de convenios que se tiene firmado y conocer sobre los Programas Internacionales en Red de la Educación Superior. Así mismo en este capítulo se evalúa las preferencias y razones que tienen los estudiantes de colegio al momento de elegir donde estudiar.

1.1 CONVENIOS DE LA PUCE

Para identificar claramente la situación actual de la Dirección de Relaciones Internacionales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador es necesario analizar los conceptos que influyen directamente con las actividades de esta Dirección.

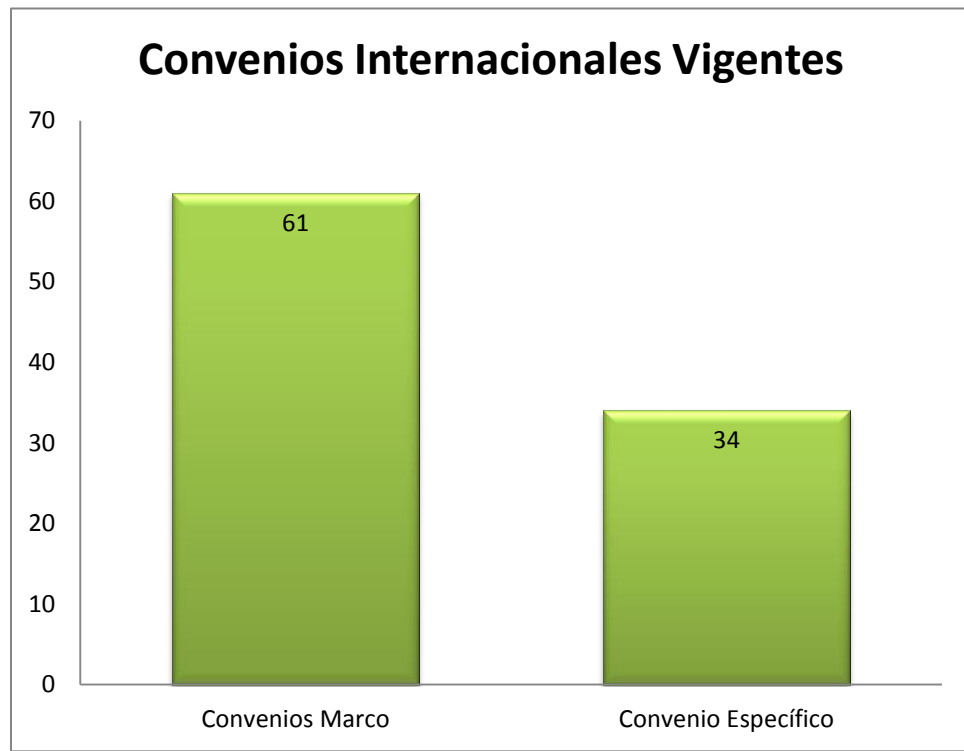
1.1.1 Convenio

El convenio es un acuerdo de voluntades plasmado en un documento en el cuál se permite declarar intenciones, objetivos y compromisos para las partes que lo establecen a fin de promover una relación de beneficio mutuo.¹

La PUCE a través de su Dirección de Relaciones Internacionales, cuenta actualmente con 95 convenios vigentes hasta el 10 de enero del 2013, con la finalidad de desarrollar iniciativas institucionales de internacionalización y fortalecer sus funciones sustantivas de Docencia, Investigación, Extensión y Responsabilidad Social.

Estos convenios plasman la decisión de mutua colaboración entre la PUCE y otra u otras instituciones y organismos públicos y privados para el mejor logro de sus objetivos de Desarrollo Institucional y Académico que además apoyan su misión como Universidad que es el contribuir, de un modo riguroso y crítico, a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la docencia y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales.

¹ Cfr. WIKIPEDIA. [<http://es.wikipedia.org/wiki/Convenio>], **Convenio**.

Gráfico # 1.1 Convenios Internacionales por Tipos. Vigentes al 2013

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En el gráfico # 1.1 se puede observar que existe más convenios marco que específicos. La Dirección de Relaciones Internacionales considera que es importante tener convenios, pero es preferible tener pocos convenios activos, que tener muchos que son inutilizables. Se podría decir que los convenios que están activos son menos del 50%.

La Dirección de Relaciones Internacionales tiene como objetivo dinamizar los convenios para que se obtenga una mejor utilización de estos.

En el caso de la PUCE los convenios marco desafortunadamente por ser tan generales no llegan a nada, lo ideal sería que los convenios marcos siempre estén acompañados por convenios específicos y que este tenga a cargo a una Facultad o mejor aún una persona específica, ya que está le podrá dar seguimiento al convenio.

Una recomendación sería que no se firmen convenios marco y que se tome en cuenta solo los convenios específicos ya que estos han tenido una mejor utilización en la universidad. Un claro ejemplo de esta práctica es la Universidad Iberoamericana Ciudad de México que pertenece a la Red AUSJAL, y tiene como política no firmar convenios marco, únicamente convenios específicos.

Gráfico # 1.2 Convenios Internacionales por Continentes. Vigentes al 2013



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales PUCE
Elaborado por: Carlos López Muñoz

El gráfico # 1.2 se puede interpretar desde el punto de vista sociológico y cultural, ya que los convenios que son más atractivos para los estudiantes son: los de América Latina específicamente México, Chile y Colombia, en Europa Francia, Alemania y España, y en América del Norte Estados Unidos.

En Asia hay 3 convenios con Japón y Corea del Sur, estos son más utilizados por los estudiantes de la Facultad de LEAI.

Actualmente, hay países que van cobrando mayor relevancia, como Brasil, por su situación económica que está viviendo, Canadá y China por su comercio y apertura a nivel mundial y hay otros que van perdiendo relevancia como España por la crisis que está viviendo actualmente.

Un factor que limita mucho la utilización de convenios es el idioma y en este aspecto la Facultad de LEAI ha aprovechado más que otras debido a que se encuentran estudiantes que hablan más de un idioma. El resto de los estudiantes piensan en países de Latino América por el español y máximo como idioma extranjero el inglés.

Pero destinos que serían muy buenos como Alemania que tiene excelentes universidades y que existe varios convenios firmados son poco accesibles porque no hay muchos estudiantes que hablen alemán. Este mismo inconveniente se presenta en Asia y Brasil, y sería importante analizar el ¿Por Qué? los estudiantes de la PUCE aprenden ciertos idiomas.

1.1.2 Tipos de Convenios

Los convenios que mantiene la PUCE reflejan el o los programas de colaboración acordados entre dos o más instituciones y en los que se establecen las bases para el desarrollo de proyectos académicos de diversa índole. Estos convenios se agrupan en los siguientes tipos:

- Convenio Marco
- Convenio Específico

1.1.2.1 Convenio Marco

Compromete a las instituciones firmantes a establecer un marco general de objetivos y compromisos, con el fin de lograr el

desarrollo de programas en diversas disciplinas del conocimiento y en distintas actividades de colaboración.

1.1.2.2 Convenio Específico

Documento emanado o no de un Convenio Marco que tiene un objetivo muy definido. El Documento describe de forma detallada y minuciosa las condiciones, circunstancias y responsabilidades específicas a las que se sujetarán las partes involucradas para llevar a cabo un proyecto determinado.

1.1.3 Objetivos De Los Convenios

Las directrices frecuentes que se establecen se dirigen a identificar, planificar y ejecutar programas conjuntos de cooperación con el fin de promover la realización de las siguientes actividades:

- Intercambio estudiantil.
- Intercambio de profesores e investigadores.
- Desarrollo cooperativo de cursos y programas académicos.

- Desarrollo de proyectos conjuntos de investigación científica y/o tecnológica.
- Cualquier otra actividad de interés mutuo referente con asuntos académicos o de investigación científica y tecnológica.

Gráfico # 1.3 Convenios Internacionales por Objetivos. Vigentes al 2013



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Este gráfico # 1.3 muestra que la Universidad ha firmado convenios para estudiantes, profesores y de investigación. Los más utilizados han sido por los estudiantes.

Para los profesores los convenios no han sido aprovechados al máximo, el más utilizado es un acuerdo informal que existe para ir a otro país a estudiar inglés en el verano.

Los convenios para profesores potencializan que se vayan o que vengan a dar un seminario o un taller, estos convenios no se han utilizado debido a que las facultades no han mostrado mayor interés.

El costo que les implica a los profesores puede ser un factor limitante al momento de hacer uso de estos. Existen otros convenios en el cuál la universidad extranjera cubre la totalidad de los costos.

Pero la falla más que económica está en la difusión de los convenios y de que no exista una persona dentro de la facultad que asuma la responsabilidad y los saque adelante.

1.1.3.1 Convenios Para Estudiantes

Para los estudiantes de la PUCE los convenios brindan la posibilidad de estudiar en una universidad en los Estados Unidos,

Europa, Japón u otro país latinoamericano. Estos convenios ofrecen la oportunidad de expandir horizontes académicos en el exterior a través de becas e intercambios a nivel de pregrado y posgrado en universidades internacionales.

Por otro lado los convenios a los estudiantes internacionales les brindan la oportunidad de realizar estudios de pregrado o postgrado en la PUCE, o realizar cursos académicos impartidos en un ambiente latinoamericano auténtico, rodeado de increíbles lugares y gente amigable.

1.1.3.2 Convenios Para Profesores

Estos convenios tienen como propósito apoyar, dentro de sus posibilidades, los intercambios de profesores durante un cierto tiempo.

Los profesores podrán participar en cursos, dictar conferencias y en el desarrollo de programas de docencia común.

1.1.3.3 Convenios De Investigación

Este tipo de convenio se decide establecer relaciones de colaboración en el campo científico, en las diferentes materias y ramas de la ciencia en que tienen puntos de coincidencia, efectuando intercambios entre sus docentes y alumnos, para la realización de actividades y proyectos de investigación.

1.2 AUSJAL

1.2.1 ¿Qué es AUSJAL y cómo funciona?

AUSJAL es una red interuniversitaria de carácter voluntario que articula a 30 universidades e instituciones de educación superior confiadas a la Compañía de Jesús en América Latina. Fue constituida el 10 de noviembre de 1985 y sus estatutos fueron aprobados en Río de Janeiro, en 1987².

La máxima autoridad de la Asociación es la *Asamblea General de Asociados*, integrada por los rectores de las instituciones o por sus delegados. El *Consejo Directivo* es el encargado de la ejecución de las políticas aprobadas por la Asamblea, y está integrado por un presidente, tres vicepresidentes y un secretario ejecutivo, quien es designado por el presidente en acuerdo con los vicepresidentes.

² Los estatutos fueron reformados en Quito (1990), Guatemala (1997), y San Leopoldo (2003).

La AUSJAL es una red de redes; la componen las universidades y las *redes de homólogos*³ y *equipos de proyectos*, los cuales desarrollan iniciativas y proyectos en red⁴ conforme a las líneas estratégicas de la Asociación. En el desarrollo de proyectos se busca la creación de alianzas con otras instituciones en América Latina y el mundo.

El modelo de funcionamiento de AUSJAL se basa en una estrategia de *descentralización coordinada*, que combina la sana descentralización de funciones y liderazgo, con la necesaria coordinación de políticas y acciones. Cada red de homólogos es coordinada regionalmente por una universidad que trabaja articuladamente con la Secretaría Ejecutiva de AUSJAL en el desarrollo de proyectos comunes. El funcionamiento de la Red se apoya en el uso intensivo de herramientas y tecnologías de la información y comunicación.⁵

1.2.2 Misión y Visión

La AUSJAL tiene como Misión:

Fortalecer la articulación en red de sus asociados con el fin de impulsar la formación integral de los estudiantes, la formación continua de los académicos y colaboradores, en la inspiración cristiana e identidad ignaciana, la investigación que incida en políticas públicas, en los temas que le son propios como universidades jesuitas, y la colaboración con otras redes o sectores de la Compañía de Jesús. Todo esto como realización de la labor de las universidades al servicio de la fe, la promoción de la justicia y el cuidado del ambiente.⁶

³Las redes de homólogos son comunidades integradas por académicos, profesionales y/o autoridades de las universidades que trabajan en el desarrollo de proyectos e iniciativas en red, conforme a las líneas estratégicas de la Asociación. Los equipos de proyectos son grupos de trabajo para el desarrollo de los proyectos específicos al interior de las redes de homólogos o de proyectos estratégicos fuera de las redes. Las redes de homólogos y los equipos de proyectos no son estructuras burocráticas, sino mecanismos de organización y trabajo dinámicos y flexibles que se ajustan a las prioridades estratégicas de la asociación.

⁴ Las iniciativas y proyectos en red surgen de las universidades y del Consejo Directivo. Dichos proyectos en red deben incluir la participación de un mínimo de dos universidades y deben estar enmarcados dentro de las prioridades estratégicas del Plan.

⁵ PLAN ESTRATÉGICO AUSJAL 2011-2017. (2011). "¿Qué es AUSJAL?", p. 4

⁶ AUSJAL. (2011). [http://www.ausjal.org/Misión_y_Visión.html], **Plan Estratégico 2011 2017**.

La Visión de AUSJAL en los próximos años, es constituirse en la Red:

- Más significativa para sus miembros en los temas clave para su identidad y misión apostólica en América Latina y el Caribe.
- De referencia internacional por sus aportes académicos e incidencia en políticas públicas, en los temas que le son propios.
- Con una organización dinámica que fomenta la cooperación entre sus miembros, de forma que los objetivos de cada uno converjan y potencien los de toda la Asociación y viceversa.⁷

La AUSJAL está realizando un arduo trabajo para cumplir con su misión y visión, Una de las principales actividades están las reuniones permanentes en donde se elaboran proyectos para que se dé a conocer la cultura AUSJAL. Otra actividad importante cuyo fin es el de difundir información para los estudiantes es la Semana AUSJAL que se desarrolla cada año en las universidades que pertenecen a esta red.

Este es un proceso que llevará tiempo y los resultados se los verán en el futuro.

⁷ Ibidem

1.2.3 Fortalezas y Debilidades

Las fortalezas de la AUSJAL son:

- Una inspiración cristiana común y una misma misión apostólica de la Compañía de Jesús.
- Las universidades miembros son instituciones con experiencia, prestigio y reconocimiento académico, y son centros importantes de formación de líderes sociales, políticos y empresariales, lo que aumenta su capacidad potencial para incidir en la vida de los países.
- La AUSJAL es hoy una red de redes de homólogos y grupos de trabajo, que intercambian experiencias y desarrollan proyectos comunes, lo que constituye una importante ventaja competitiva frente al resto de universidades y asociaciones universitarias en la región.
- AUSJAL tiene un gran potencial de sinergia y de poder de negociación en el ámbito nacional e internacional.
- Desde un punto de vista organizativo, cuenta con una Secretaría Ejecutiva, con enlaces en cada universidad, con experiencia en la gestión de redes, y con conocimiento sobre el uso de las tecnologías de la comunicación como herramienta gerencial y educativa, y proyectos interuniversitarios y multinacionales.
- La AUSJAL forma parte de una extensa red de instituciones educativas y sociales en todo el mundo. Igualmente, la existencia de la Conferencia de Provinciales Jesuitas de América Latina (CPAL) fortalece la visión latinoamericana y la capacidad de desarrollar proyectos multinacionales entre AUSJAL y las diferentes redes e instituciones educativas, sociales y pastorales de la Compañía de Jesús en la región.⁸

⁸ PLAN ESTRATÉGICO AUSJAL 2011-2017. (2011).Op. Cit., p. 17

Las debilidades que tiene la AUSJAL son las siguientes:

- La mayoría de las universidades tiene recursos financieros y humanos limitados y la costosa actualización tecnológica debe darse a un ritmo acelerado.
- Adicionalmente, a pesar de ser instituciones sin fines de lucro, las universidades de gestión privada como las de la Asociación frecuentemente se encuentran en desventaja frente a sus homólogas públicas en materia de contratación de proyectos de investigación y consultoría por parte de entidades públicas.
- No se aprovechan los recursos y la experiencia de las universidades en la búsqueda de financiamiento a nivel nacional e internacional. Para hacer frente a esta situación, se requiere de esfuerzos conjuntos de búsqueda de fondos entre la Secretaría Ejecutiva y las universidades, tanto a nivel nacional como internacional. Finalmente, las limitaciones financieras en la Secretaría Ejecutiva han conducido a la reducción del equipo, con la consecuente sobrecarga de funciones.
- Más allá de las limitaciones financieras, existen algunas debilidades relacionadas con el modelo de gestión y la divulgación de las actividades de la Asociación al interior de las universidades, que ponen en riesgo su consolidación.
 - a. La debilidad principal parece ser la independenciamiento de cada universidad, fortalecida por su éxito en el propio país sin necesidad de relacionarse con los otros. A pesar del avance en la creación de la Red y la cultura AUSJAL, el trabajo en red todavía encuentra dificultades.
 - b. Los homólogos, los coordinadores y los enlaces hacen su trabajo como algo adicional a sus funciones ordinarias. Además, no existe un vínculo de reporte entre ellos y la Secretaría Ejecutiva. Ambos factores dificultan la gestión y el seguimiento. Este hecho se agrava porque la rendición de cuentas de los homólogos a sus autoridades también es débil. De allí que, de no implementarse las medidas necesarias, exista el riesgo de que se produzca un desgaste de los homólogos, especialmente los coordinadores regionales, y el consiguiente estancamiento de la red.
 - c. No se cumple a cabalidad el cronograma de compromisos por parte de los homólogos en la realización de investigaciones conjuntas sobre temas de interés común, lo que sobrecarga las labores de las coordinaciones regionales de las redes y de la

Secretaría Ejecutiva. Los continuos retrasos originan que no se puedan cumplir los acuerdos con los organismos internacionales que apoyan las investigaciones, y comprometen las posibilidades de financiamiento futuro.

- d. Salvo en los casos en los que el homólogo es un directivo, o cuando la universidad es pequeña, o bien, el enlace es una persona activa y desempeña un cargo con peso institucional, existe una brecha entre los homólogos y las autoridades, especialmente el rector, lo que dificulta el grado de conocimiento del quehacer y potencial de la Asociación.
- e. Existe un bajo nivel de articulación entre las actividades de AUSJAL y la planeación de las universidades asociadas, particularmente en lo que respecta a los planes internacionales. En la mayoría de estos planes no se cuenta con un señalamiento explícito sobre AUSJAL.
- f. En lo que respecta a los mecanismos de divulgación y comunicación de las actividades de AUSJAL, el ámbito de competencia de la Red al interior de las universidades es limitado. Las universidades están internamente segmentadas.
- g. Esto hace que la información sobre los proyectos adelantados por las redes de AUSJAL no fluya al interior. Más allá de la *Carta AUSJAL* y el *AUSJAL al Día*, la Secretaría no dispone de medios y mecanismos al interior de las universidades.
- h. En la mayoría de las universidades existe un elevado desconocimiento de los resultados de las iniciativas de AUSJAL, y de lo que hacen los respectivos homólogos. No se conoce y no se aprovecha suficientemente lo que se hace.
- i. Esta situación se agrava dado que los rectores están sumamente ocupados con la operación de sus universidades.
- j. El bajo nivel de conocimiento de AUSJAL dificulta que la Red se convierta en la asociación más importante para las universidades. A pesar de que antes de iniciar un proyecto común se consulta a los rectores, no se aprovechan todos los beneficios de las iniciativas.⁹

⁹ Ibidem, p. 18-19

1.2.4 Oportunidades y amenazas

- La existencia de la *Red AUSJAL* es una fortaleza y una ventaja competitiva de las universidades asociadas frente a otras instituciones de educación superior en cada país. La AUSJAL debe aprovechar las tendencias positivas del entorno, tales como la internacionalización, el llamado del P. General a impulsar el trabajo en red, el papel de las nuevas tecnologías, el crecimiento en la matrícula universitaria, y la necesidad de fortalecer la identidad de las universidades, para consolidar su gestión e incrementar su aporte a las universidades. Esto supone superar las debilidades actuales en sus esquemas de gestión y financiamiento, aprovechar plenamente el potencial de las redes de homólogos y la experiencia acumulada en el desarrollo de proyectos comunes y uso de las nuevas tecnologías.
- Pero, la utilización de esta ventaja competitiva que supone la existencia de la Red no ha sido plenamente explotada, ni en términos de imagen¹⁰ (pocas universidades miembros se presentan como parte de la Red AUSJAL, vinculada a su vez con otras asociaciones universitarias jesuitas: AJCU, UNIJES, etc.).
- Tampoco se utiliza la Red como plataforma para internacionalizar sus programas, especialmente sus posgrados.
- En segundo lugar, las nuevas tecnologías, con el impacto que producen en los jóvenes, constituyen un importante medio para propiciar la cohesión social, para construir redes, nacionales e internacionales, en nuestra labor educativa, y para llevar conocimiento y herramientas a los marginados y ponerlas a su servicio (Cf. CG 35, D 3, 29).
- Sin embargo, a pesar del significativo avance registrado por la Red AUSJAL en el desarrollo de cursos de pregrado, programas de posgrado y diplomados virtuales interuniversitarios, no se ha sacado pleno provecho a la plataforma virtual competitiva y a la experiencia en el desarrollo de programas virtuales y semipresenciales acumulada por la Red AUSJAL a lo largo de 7 años.

¹⁰ Varias universidades de AUSJAL han incluido la pertenencia a AUSJAL y su logo en algunos de sus documentos y materiales promocionales. Sin embargo, no existe una estrategia de enriquecer y diferenciar la imagen utilizando las ventajas de la pertenencia a la red.

- En tercer lugar, aunque el crecimiento de la demanda de educación superior puede tener implicaciones positivas para la matrícula de las universidades de AUSJAL, como red de universidades jesuitas, la subsistencia de altos niveles de desigualdad en el acceso a la educación superior, y la tendencia hacia el financiamiento de dicha educación por las familias, implica que AUSJAL debe aprovechar su carácter de red de universidades sin fines de lucro para proponer a organismos multilaterales opciones de financiamiento preferencial para grupos vulnerables en América Latina.
- Finalmente, las limitaciones financieras en la mayoría de las universidades y la reducción de los recursos de cooperación internacional para el financiamiento de proyectos, son dos de las principales amenazas que debe sortear la Red AUSJAL.¹¹

1.2.5 Prioridades Estratégicas

Sobre la base de la misión y visión de AUSJAL, y a partir del análisis interno y del entorno de la Red, en esta sección se establecen las prioridades estratégicas que guiarán el quehacer de la Asociación. Dichas prioridades se presentan ordenadas de acuerdo a su grado de importancia en la ejecución del Plan.

1. Fortalecimiento de la identidad, misión y liderazgo ignaciano de las universidades.
2. Fortalecimiento de la investigación, la docencia y la proyección social, de acuerdo con la concepción de la Responsabilidad Social Universitaria y los temas de la Asociación.
3. Fortalecimiento organizativo y financiero del modelo de gestión y de la Cultura AUSJAL en las comunidades universitarias.
4. Internacionalización en red de las universidades en el contexto global y regional.

¹¹ PLAN ESTRATÉGICO AUSJAL 2011-2017. (2011). Op. Cit., p. 20-21

5. Fortalecimiento del trabajo y coordinación con otras redes educativas y sociales jesuitas.¹²

1.2.6 Universidades miembros de la AUSJAL¹³

La AUSJAL es una Asociación de 30 universidades confiadas a la Compañía de Jesús en 14 países de América Latina que son:

ARGENTINA

- Facultades de Filosofía y Teología de San Miguel
- Universidad Católica de Córdoba

BRASIL

- Universidade do Vale do Rio dos Sinos-UNISINOS
- Pontificia Universidade Católica do Río de Janeiro (PUC-RIO)
- Universidad Católica de Pernambuco UNICAP
- Centro Universitario da FEI
- Faculdade Jesuita de Filosofia y Teología (Faje)

COLOMBIA

- Pontificia Universidad Javeriana Bogotá
- Pontificia Universidad Javeriana Cali

CHILE

- Universidad Alberto Hurtado

ECUADOR

- Pontificia Universidad Católica del Ecuador

¹² Ibídem, p. 22-26

¹³ AUSJAL. [<http://www.ausjal.org/universidades.html>]. **Universidades miembros de la AUSJAL**

EL SALVADOR

- Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”

GUATEMALA

- Universidad Rafael Landívar

MÉXICO

- Universidad Iberoamericana Torreón
- Universidad Iberoamericana Ciudad de México
- Universidad Iberoamericana Puebla
- Universidad Iberoamericana León
- Universidad Iberoamericana Tijuana
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente
- Universidad Loyola del Pacífico

NICARAGUA

- Universidad Centroamericana (UCA, Managua)

PARAGUAY

- Instituto Superior de Estudios Humanísticos y Filosóficos

PERÚ

- Universidad del Pacífico
- Universidad Antonio Ruiz de Montoya

REPÚBLICA DOMINICANA

- Inst. Filosófico Pedro Francisco Bonó
- Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola

URUGUAY

- Universidad Católica del Uruguay “Dámaso Antonio Larrañaga”

VENEZUELA

- Universidad Católica del Táchira
- Universidad Católica Andrés Bello
- Instituto Universitario Jesús Obrero

1.2.7 Acciones concretas de la PUCE con la AUSJAL

La Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE es la encargada de difundir información sobre todo lo relacionado con la AUSJAL.

En los últimos 5 años se ha tenido una movilidad de 15 participantes en 4 universidades que son miembro de esta Red, siendo estos en su mayoría estudiantes.

Sería bueno fortalecer el intercambio estudiantil con esta Red ya que es la más importante para la PUCE y se tiene una relación directa con las universidades pertenecientes a la Red AUSJAL, lo cual permitirá tener una constate movilidad estudiantil durante los siguientes años.

1.3 PROGRAMAS INTERNACIONALES EN RED DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

1.3.1 Cooperación en red como instrumento estratégico para la internacionalización

La cooperación en red para la educación superior, es un tema que cada vez se va volviendo más importante. Campos como la internacionalización de la educación superior, la investigación transnacional y la transferencia tecnológica son hoy prioridades mundiales para todas las universidades.

El desarrollo del conocimiento, hoy en día requiere de una fuerte inversión de recursos debido a que se está volviendo el principal factor de producción de valor y va cubriendo todas las esferas de la sociedad.

Además la tendencia en los procesos de producción y organización del conocimiento en el mundo son interdisciplinarios y transnacionales, donde la red o el consorcio compuesto por múltiples socios, constituye la unidad por excelencia para movilizar cooperación en diversos ámbitos.

Sin duda en la actualidad las universidades afrontan nuevos desafíos los cuales exigen un replanteamiento de los modelos educativos y al mismo tiempo deben realizar cambios para lograr una mejora en el desempeño institucional que permitan evaluar la calidad de sus programas educativos y responder al entorno que los rodea.

1.3.1.1 Cooperación Internacional Universitaria

La cooperación internacional universitaria como ámbito específico de la cooperación internacional, se refiere al conjunto de actividades realizadas entre instituciones universitarias que, a través de múltiples modalidades, implica una asociación y colaboración en temas de política y gestión institucional; la formación, la investigación, la extensión y la vinculación para el mutuo fortalecimiento y la proyección institucional; la mejora de la calidad de la docencia; el aumento y la transferencia del conocimiento científico tecnológico; y la contribución a la cooperación para el desarrollo¹⁴.

La cooperación internacional universitaria permite una mayor interacción entre las instituciones y sus comunidades académicas, se aprovechan mejor las capacidades con que cuenta cada una, logrando potenciar las fortalezas individuales, se establecen nuevas formas de integración y de articulación, al tiempo que se promueve el trabajo en redes.

¹⁴ J. Sebastián (2004). *Cooperación e Internacionalización de las Universidades*. Editorial Biblos. p. 150

1.3.1.2 Internacionalización en la Educación Superior: el proceso de traspasar fronteras

La internacionalización en la educación superior se entiende como un proceso de desarrollo e implementación de políticas y programas para integrar las dimensiones internacionales e interculturales en las misiones, propósitos y funciones de las instituciones universitarias. A través de ella se tiende a formalizar los beneficios de la cooperación internacional para la comunidad universitaria en general.

Este concepto se presenta como una respuesta a los desafíos que impone la globalización, definida como la integración más estrecha de los países y los pueblos del mundo, producida por la enorme reducción de los costes de transporte y comunicación, y el desmantelamiento de las barreras artificiales a los flujos de bienes, capitales, servicios y conocimiento y en menor grado, a personas a través de las fronteras.

La importancia que hoy se le otorga a la internacionalización en la educación superior es enorme, sobre todo porque arrastra los conceptos que se vienen a establecer las directrices del nuevo

paradigma de la educación: regionalización, colaboración, cooperación, integración, movilidad académica, alianzas, innovación, y competencia, entre otros.

Promover la internacionalización implica acciones como la movilidad de estudiantes, profesores e investigadores, creación de redes de carácter regional e internacional, oferta educativa internacional, internacionalización del currículum vitae, dobles titulaciones, acuerdos interinstitucionales, investigaciones y posgrados conjuntos, enseñanza de idiomas y culturas locales, programas de cooperación al desarrollo, procesos regionales de evaluación y acreditación de la calidad universitaria y las medidas para mitigar la “fuga de cerebros”, entre varias otras medidas.

Una tarea que conlleva un trabajo enorme donde cada institución de educación superior debe elaborar nuevos proyectos y crear programas para hacer frente a este reto¹⁵.

¹⁵Cfr. OUIHE. [http://www.ouiohe.org/webcolam/index.php?option=com_content&view=article&id=86%3Ainternationalizacion-en-la-educacion-superior-el-proceso-de-traspasar-fronteras&catid=5%3Atemas-de-interes&lang=es:], **El Proceso de Traspasar Fronteras**.

1.3.1.3 Beneficios de la Internacionalización de la Educación Superior

- Otorga una visión internacional a la educación superior, lo que facilita la inserción de estudiantes en un mundo globalizado.
- Permite un mayor intercambio de conocimientos, transferencia de tecnologías e investigación.
- Brinda la posibilidad de incrementar la movilidad de estudiantes, profesionales, docentes e investigadores.
- Propicia el mejoramiento de los estándares de acreditación y la armonización de los criterios con que se evalúa la calidad de los programas académicos y las instituciones en diferentes países.
- Facilita la expansión de servicios de enseñanza por parte de las Instituciones de Educación Superior.¹⁶

¹⁶ Cfr. MINISTERIO DE EDUCACIÓN COLOMBIA. [<http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-196472.html>:], **Beneficios de la Internacionalización en la Educación Superior.**

1.3.2 Redes de Educación Superior

Las Redes son organizaciones, instituciones o asociaciones internacionales o multinacionales que conforman un conjunto integrado por diversas instituciones interrelacionadas entre sí de manera permanente, multidireccional, horizontal y autónoma (no de dependencia ni piramidal). Ellas persiguen propósitos específicos y comunes y se constituyen en ejemplos de auto organización, de carácter espontáneo y descentralizado.

Las Redes de Educación Superior pueden ser entendidas como organizaciones formales o grupos de universidades y/o de instituciones de Educación Superior y actores individuales que se agrupan para lograr objetivos específicos vinculados al tema de Educación Superior. Aun cuando dos o más instituciones actúen en distintos y variados niveles o ámbitos de acción, cuando trabajan en cooperación, pueden maximizar sus esfuerzos y, por lo tanto, obtener mejores resultados.¹⁷

La conformación de redes universitarias es un impulso al intercambio académico y al establecimiento de proyectos conjuntos, a partir de mecanismos de cooperación académica en áreas vitales para el desarrollo educativo, tales como:

- La investigación
- Los proyectos de formación de recursos humanos: tarea conjunta
- La educación continua y a distancia
- El intercambio de académicos

¹⁷IESALC.[http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2317&Itemid=795&lang=es:], **Redes de Educación Superior.**

- La promoción del conocimiento, información, metodología, ideas y planteamientos innovadores
- La movilidad de estudiantes y profesores en marcos más amplios de colaboración
- La transferencia de información
- Reconocimiento académico de títulos, grados y diplomas
- Innovaciones académicas en otros aspectos relevantes

1.3.2.1 Clasificación de las Redes¹⁸

Se ha adoptado una clasificación que permite desagregar en categorías y subcategorías a los organismos vinculados a la Educación Superior.

Esta clasificación fue tomada del Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC). La clasificación adoptada emplea como criterios:

- Tipo de trabajo y/o acción desarrollada por la organización
- Nivel de cobertura geográfica o ámbito de dicha acción
- Naturaleza temática de la organización

- **Redes Regionales**

Son redes universitarias o redes institucionales internacionales que su marco de acción llega a dos o más países de América Latina y el Caribe. Ellas pueden ser asociaciones no gubernamentales o cuasi gubernamentales.

¹⁸Ibídem.

Esta categoría es dividida en tres subcategorías:

- Intercontinentales

Son las redes y agencias gubernamentales y no gubernamentales cuya área de acción abarca más de una región o continente

- Intrarregionales

Son las redes conformadas por universidades y/o organizaciones de Educación Superior que trabajan en más de una subregión de América Latina y el Caribe.

- Subregionales

Son redes conformadas por universidades y/o instituciones de Educación Superior que trabajan en sólo una subregión de América Latina y el Caribe

- **Redes Nacionales**

Son organizaciones institucionales cuyo marco de acción es nacional, pero su actuación las involucra en el contexto internacional.

Esta categoría es dividida en dos subcategorías:

- Consejos de Rectores y Asociaciones de Instituciones de Educación Superior

Son organizaciones que agrupan representantes de universidades e instituciones de Educación Superior de un país.

- Organizaciones de Apoyo y Cooperación

Son organizaciones cuya área de acción puede ser considerada de cooperación, apoyo y fomento a la Educación Superior. Aunque son nacionales, actúan a nivel internacional.

- **Redes Temáticas**

Son organizaciones que desarrollan temas específicos dentro del campo de la Educación Superior, sea en investigación o como miembros de la comunidad académica (estudiantes, investigadores, docentes).

Esta categoría es dividida en dos subcategorías:

- Asociaciones de la Comunidad Académica
- Organizaciones de investigación en Educación Superior

• **Agencias y Organismos Internacionales**

Son organizaciones institucionales cuyo marco de acción es internacional, especializadas en distintos campos de acción y en diversas áreas que pueden ser consideradas de cooperación, apoyo y fomento a la Educación Superior.

Esta categoría es dividida en dos subcategorías:

- Organizaciones internacionales de apoyo y cooperación con la Educación Superior
- Organismos internacionales

1.3.3 Redes A Nivel Mundial

Las redes se reúnen alrededor de objetivos y problemas específicos, tienen distintos y variados niveles o ámbitos de acción y constituyen espacios adecuados para la interacción y la colaboración.

No existe información sobre si la PUCE forma parte de alguna red a nivel mundial que no sea la AUSJAL. En cuanto a las otras universidades del Ecuador la Universidad que más ha difundido su participación dentro de una red es la UDLA que pertenece a la Laureate International Universities que es una red de instituciones académicas privadas.

A continuación, se detallan algunos ejemplos de redes, cooperaciones, becas y oportunidades de Educación Superior a nivel mundial.

1.3.3.1 IESALC

El Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) es un organismo de la UNESCO dedicado a la promoción de la educación superior, contribuyendo a implementar en la región latinoamericana y caribeña el programa que, en materia de educación superior, aprueba bianualmente la Conferencia General de la UNESCO. Su misión fundamental es contribuir al desarrollo y transformación de la educación terciaria afianzando un programa de trabajo que, entre otros propósitos, procure constituirse en instrumento para apoyar la gestión del cambio y las transformaciones a fin de que la educación superior de la región sea promotora eficaz de una cultura de paz que permita hacer viable -en una era de mundialización- el desarrollo humano sostenible, basado en la justicia, la equidad, la libertad, la solidaridad, la democracia y el respeto de los derechos humanos¹⁹.

Con respecto a esta Red la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE no tiene conocimiento.

¹⁹IESALC.[http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=427&lang=es:], **Que es IESALC.**

¿Cómo participar?

1) Redes ya registradas:

- Registrando proyectos en el Portal de Iniciativas de Educación Superior www.iesalc.unesco.org.ve/iniciativas
- Colaborando con el envío de artículos, eventos, becas y convocatorias.
- Actualizando los datos de su red, especialmente los programas que vienen desarrollando actualmente.

2) Nuevas Redes y organizaciones que desean participar:

Registrando proyectos en el Portal de Iniciativas de Educación Superior <http://www.iesalc.unesco.org.ve/iniciativas>.

- Enviar a redes@unesco.org.ve una comunicación de intención de participación y, en respuesta de inmediato se indicará el procedimiento a seguir.

1.3.3.2 Programa Erasmus Mundus

Erasmus Mundus es un programa de cooperación y movilidad en el ámbito de la enseñanza superior que tiene por objeto realzar la calidad de la enseñanza superior europea y favorecer la comprensión intercultural gracias a la cooperación con los terceros países.

El programa se dirige a:

- Los centros de enseñanza superior.
- Los estudiantes que hayan obtenido una primera titulación, otorgada por un centro de enseñanza superior.
- Los académicos o los profesionales con labores docentes o de investigación.
- El personal directamente implicado en la enseñanza superior.
- Los demás organismos públicos o privados cuya actividad se desarrolle en el ámbito de la enseñanza superior.

La PUCE no ha aprovechado Erasmus Mundus a pesar de que llegan invitaciones por parte de ellos. Esto se debe al desconocimiento de ¿Qué es Erasmus Mundus por parte de las Facultades?

1.3.3.4 Programa ALFA

América Latina – Formación Académica. Programa de cooperación entre Instituciones de Educación Superior (IES) de la Unión Europea y América Latina.

Financia investigaciones conjuntas enmarcadas en redes de investigación constituidas o consorcios de tres entidades europeas y tres latinoamericanas que pueden registrarse en la siguiente web:
<http://europa.eu.int/comm/europeaid/projects/alfa/register2.htm>

En cuanto al Programa ALFA, la PUCE no ha tenido una participación por falta de información de los servicios que presta este programa.

1.3.3.5 Laureate International Universities

La UDLA pertenece a esta Red y es una de sus fortaleces al momento de promocionarse como universidad.

Laureate International Universities, filial de Laureate Education Inc., es una red de instituciones académicas privadas, acreditadas a través de varios países, que ofrece a los estudiantes un amplio rango de programas de educación superior. Se caracteriza por su ideario conservador, aunque cada institución de la red está inmersa en la cultura local. Comparte programas académicos y servicios a estudiantes y profesores localizados en los distintos países donde la red está presente.

Reúne 76 instituciones de educación superior en 27 países del mundo, cerca de 600.000 estudiantes y más de 50,000 colaboradores en Europa, Latinoamérica, Norteamérica, Asia, África, Medio Oriente y Oceanía distribuidos en sus más de 100 campus, lo que la constituye como la mayor red mundial de universidades privadas.²⁰

1.3.3.6 EUROPA

Delegación de la Comisión Europea para Colombia y Ecuador.

Gestiona todos los programas de la **EuropeAid** y sus convocatorias

²⁰ WIKIPEDIA. [http://es.wikipedia.org/wiki/Laureate_International_Universities:], **Laureate International Universities**.

asociadas.

Destacan para Colombia y Ecuador diversos programas para el desarrollo en temas de cultura, derechos humanos y paz, laboratorios sociales y proyectos de intervención ante la problemática de desplazamiento forzado.

1.3.3.7 Fundación Alexander Von Humboldt / Alexander Von Humboldt Stiftung (AVH)

El objetivo fundamental de la Fundación Alexander von Humboldt, ha sido por más de cinco décadas "estrechar las relaciones culturales internacionales de Alemania, así como su potencial de eficiencia e innovación en ciencia, y aprender a través de la colaboración fronteriza e interdisciplinaria entre investigadores de alto nivel".

La Fundación opera a través de los siguientes programas:

Becas para aplicantes fuera de Alemania

Becas para aplicantes en Alemania

Premios de Investigación

1.3.3.8 Servicio De Intercambio Académico Alemán / Deutscher Akademischer Austauschdienst (DAAD)

Tiene como tarea fundamental, el intercambio académico a nivel mundial de nuevas generaciones de especialistas y ejecutivos, y consiste en promover este intercambio a través de gestiones de asesoramiento y asistencia, ayudas económicas y actividades políticas.

Más de 200 programas del DAAD abarcan desde los intercambios de breve duración para fines de investigación o docencia hasta becas de doctorado de varios años para graduados procedentes de países en vías de desarrollo, desde visitas informativas de delegaciones de rectores extranjeros hasta los programas regionales concebidos a largo plazo para la estructuración de centros superiores eficientes en el Tercer Mundo.

1.4 OTRAS UNIVERSIDADES EN EL ECUADOR

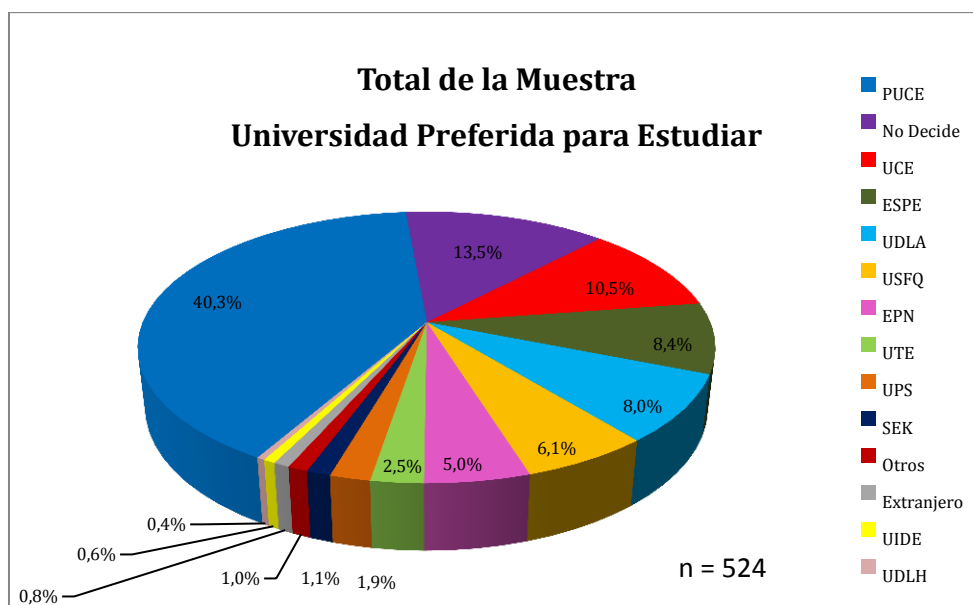
1.4.1 Competencia de la PUCE

La situación actual de la PUCE se ha visto afectada por la nueva generación de universidades. Por esto es fundamental evaluar las preferencias que tienen los estudiantes de colegio.

A pesar de la competencia que existe actualmente, para la PUCE es importante seguir siendo una de las mejores universidades del país como lo ha sido desde su inicio. Por eso se ha hecho diferentes estudios de mercado enfocados en las preferencias de los estudiantes de colegios del Distrito Metropolitano de Quito al momento de elegir a que universidad se van a inscribir.

De acuerdo a los estudios realizados por la Coordinación de Promoción a cargo del Ing. Diego Andrade, se ha llegado a determinar la competencia directa de la PUCE, a través de las encuestas realizadas a estudiantes de diferentes tipos de colegios. Cabe recalcar que estos datos pueden tener un sesgo debido a que las encuestas las realizaron los estudiantes de la PUCE. Los resultados se detallan a continuación:

Gráfico # 1.4 Universidades preferidas para estudiar del total de la muestra 01-Nov-2011 a 22-Mar-2012



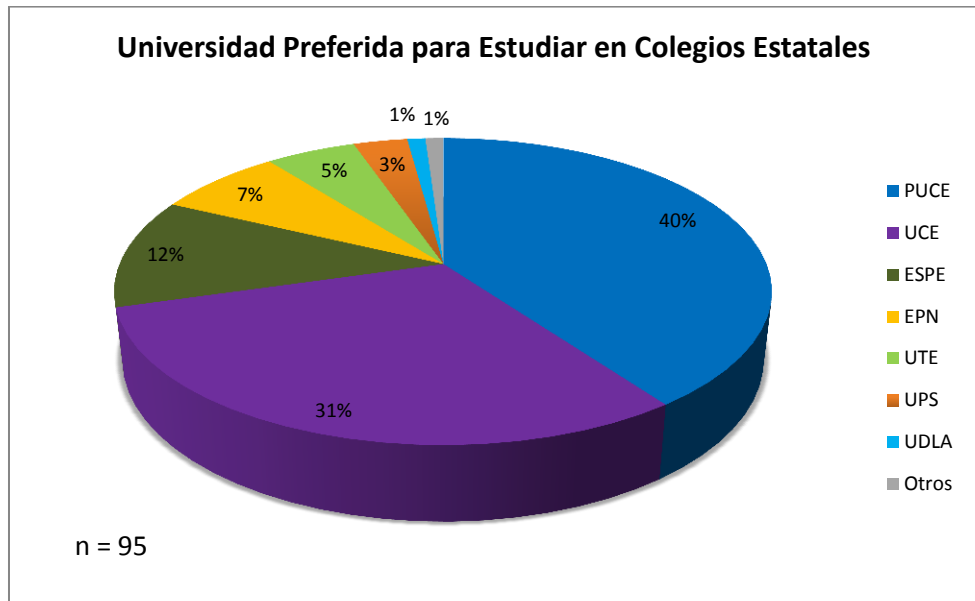
Fuente: Coordinación de Promoción

Elaborado por: Coordinación de Promoción

El gráfico # 1.4 refleja que de una muestra de 524 estudiantes de los diferentes colegios del Distrito Metropolitano de Quito, la PUCE con un 40,3% es la preferida al momento de decidir a qué universidad se van a inscribir para realizar sus estudios de Educación Superior.

Otro dato importante es que existe un 13,5% de estudiantes que están indecisos y sería importante captar la mayor parte de este porcentaje a través de las diferentes campañas de promoción.

Gráfico # 1.5 Universidades preferidas para estudiar por Colegios Estatales 01-Nov-2011 a 22-Mar-2012



Fuente: Coordinación de Promoción

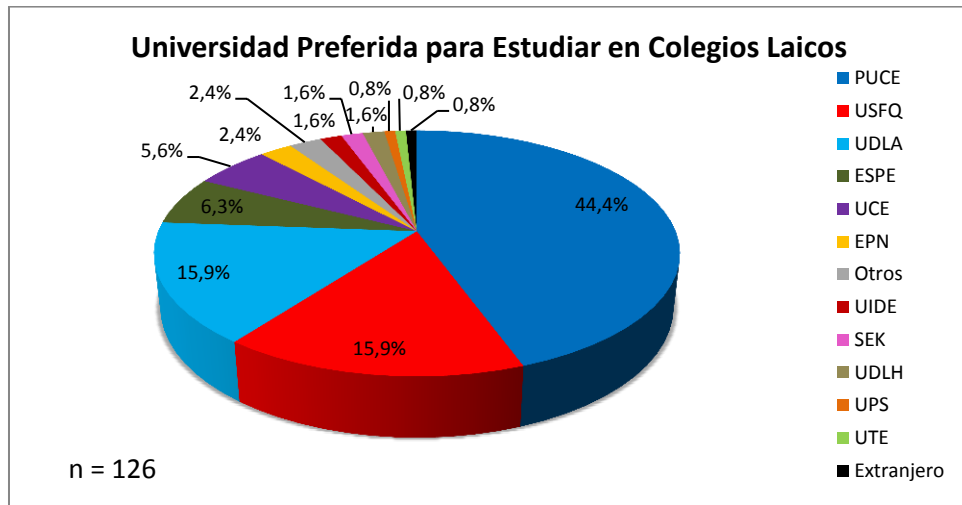
Elaborado por: Coordinación de Promoción

Las preferencias en el gráfico # 1.5 al momento de elegir la universidad por parte de estudiantes de Colegios Estatales son:

- Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Universidad Central del Ecuador
- Escuela Politécnica del Ejército
- Escuela Politécnica Nacional

En este caso sigue siendo la PUCE la primera opción para estudiar seguida de universidades estatales.

Gráfico # 1.6 Universidades preferidas para estudiar por Colegios Laicos
Laicos 01-Nov-2011 a 22-Mar-2012

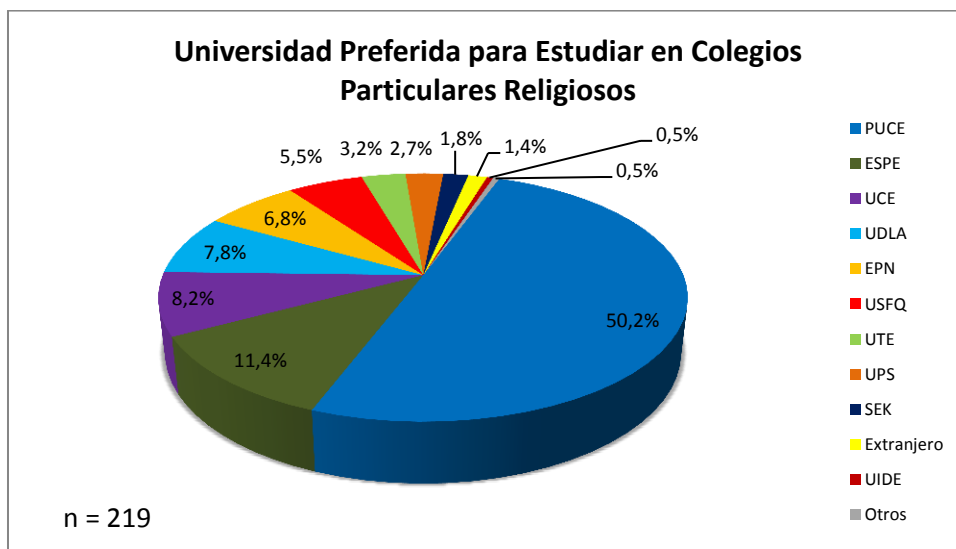


Fuente: Coordinación de Promoción

Elaborado por: Coordinación de Promoción

En el gráfico # 1.6, en cuanto a los estudiantes de Colegios Laicos se mantiene la preferencia en primer lugar por la PUCE y seguida por dos universidades privadas. Esto puede ser debido a que la mayor parte estudian en colegios particulares y el nivel económico de los padres puede ser mejor.

Gráfico # 1.7 Universidades preferidas para estudiar por Colegios Particulares Religiosos 01-Nov-2011 a 22-Mar-2012



Fuente: Coordinación de Promoción

Elaborado por: Coordinación de Promoción

De igual manera se puede observar en el gráfico # 1.7 que para los estudiantes de Colegios Particulares Religiosos la PUCE sigue manteniéndose como la primera opción, siendo aquí donde se obtiene el mayor porcentaje frente a los otros tipos de colegios.

El posicionamiento es lo que permite que una universidad se mantenga activa en la mente del consumidor, sin importar la fuerte competencia existente en el mercado. La PUCE es una universidad que siempre se ha mantenido en los primeros lugares en cuanto a la preferencia del consumidor, pero como ya se ha visto en los gráficos existen nuevas universidades en la ciudad de Quito que han ocupado parte del mercado, el cual pertenecía a la PUCE.

Con estos resultados, se puede determinar que la PUCE está dentro de las preferidas al momento de elegir donde estudiar y que tiene como competencia directa a las siguientes universidades:

1. Universidad Central del Ecuador
2. Escuela Politécnica del Ejército
3. Universidad de la Américas
4. Universidad San Francisco de Quito

Estas universidades al igual que la PUCE constan con una Dirección o Área cuya función es encargarse de las Relaciones Internacionales. Esto les ha permitido a unas más que otras contribuir a una Internacionalización de la Educación Superior.

La Información que se ha podido obtener de las Universidades por medio de sus páginas webs en cuanto a las oportunidades que brindan a los estudiantes con respecto a Relaciones Internacionales es la siguiente.

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

La Universidad Central tiene un área que es Vinculación con la Sociedad que está compuesta por tres partes:

- Relaciones Internacionales
- Rescate Animal
- Centro de Desarrollo Infantil

Con respecto a Relaciones Internacionales ésta es la información que pudimos obtener:

Visión

Las relaciones internacionales en la Universidad Central estimulan alianzas estratégicas internacionales para generar, en el nuevo escenario global, mecanismos de cooperación interinstitucional y formar parte de la sociedad del conocimiento.

Misión

Las Relaciones Internacionales de la Universidad Central del Ecuador promueven la formación de una unidad planetaria en la diversidad, incorporando programas de intercambio, a través de la movilidad docente, estudiantil y administrativa, en una perspectiva estratégica para el desarrollo de los valores humanos y la creación de espacios para el análisis de los problemas del país y del mundo.

Objetivo General

Contribuir al fortalecimiento de las Relaciones Internacionales, estimulando el intercambio de experiencias, innovaciones, conocimiento, tecnología entre centros de educación superior del mundo.

Objetivos Específicos

- Mantener relaciones internacionales académicas con centros de educación superior del mundo, para fortalecer las áreas de formación académica de la Universidad Central.
- Impulsar la movilidad de estudiantes, profesores, investigadores y personal administrativo.
- Desarrollar mecanismos que permitan el reconocimiento y la consolidación de períodos de estudios.
- Intercambiar experiencias de éxito referentes a la dirección, gestión y evaluación de los sistemas de enseñanza.
- Fomentar la enseñanza a distancia y crear una biblioteca virtual.
- Promover la formación técnica y profesional de nivel superior y favorecer la articulación entre formación y empleo.
- Promover el conocimiento mutuo entre realidades culturales diversas.
- Fomentar el desarrollo de convenios, programas, proyectos y otros eventos.
- Incentivar el aprendizaje de los idiomas en los profesores, estudiantes y administrativos.
- Impulsar la oferta de programas de postgrado internacionales.
- Fomentar el apoyo financiero para proyectos de investigación y desarrollo.
- Incorporar a la Universidad en actividades científicas y culturales derivadas de los programas de cooperación científica.
- Apoyar programas de generación y transferencia de tecnologías apropiadas.

- Implementar programas de cooperación triangular a favor de instituciones y organismos de menor desarrollo.
- Promover el apoyo técnico para establecer una base de datos que pueda identificar los programas y proyectos que se están desarrollando, el intercambio docente, estudiantil, así como las instituciones que puedan financiar proyectos de investigación.
- Establecer un medio de información para difundir los programas de actividades desarrolladas.²¹

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO (ESPE)

Personas que trabajan en ésta universidad nos comentaron que recién se está abriendo campo en cuanto a movilidad estudiantil y por esta razón no existe información al respecto.

La ESPE en cuanto a Relaciones Internacionales no tiene una dirección específica que se encargue solo de este tema, sino que está representada por una Unidad de Cooperación Interinstitucional (URCI).

Misión de la URCI

Ejecutar los procesos de convenios y comunicación social en la ESPE, para afianzar las relaciones de cooperación interinstitucional en el

²¹ Universidad Central. [http://www.uce.edu.ec/relaciones_internacionalesdetalle.php], **Misión, Visión, Objetivos.**

ámbito nacional e internacional, a fin de apoyar en el fortalecimiento de la gestión financiera y la excelencia académica de la institución.

Visión de la URCI

Ser líder en la prestación de servicios de relaciones de cooperación interinstitucional y de comunicación social, a fin de constituirse en un referente para otras.

OBJETIVOS OPERATIVOS Y ESTRATEGIAS

Impulsar la interrelación de la “ESPE” con organismos públicos y privados nacionales e internacionales

- Asegurando la efectividad de los procesos de relacionamiento interinstitucional y de comunicación social
- Actualizando la normativa para la suscripción y ejecución de convenios.
- Gestionando la suscripción y ejecución de convenios con organismos públicos y privados nacionales e internacionales.

Contribuir al fortalecimiento de la imagen e identidad institucional

- Mejorando el sistema de comunicación de la Institución (Utilizar herramientas tecnológicas que permitan la disponibilidad de la información en tiempo real.)
- Participando activamente en la RED de Conocimiento, Información y Comunicación (RED CIC) para alcanzar mejores resultados en la visibilidad

Contribuir con la identificación y consecución de posibles fuentes de financiamiento que permitan cubrir el presupuesto institucional.

- Buscando instituciones y organismos que ofrezcan financiamiento no reembolsable

- Gestionando préstamos no reembolsables, donaciones, herencias, legados

INDICADORES OPERATIVOS

Impulsar la interrelación de la “ESPE” con organismos públicos y privados nacionales e internacionales

- Porcentaje de convenios suscritos y alianzas con resultados evidenciados

Contribuir al fortalecimiento de la imagen e identidad institucional

- Número de publicaciones, entrevistas y comentarios acerca de la ESPE en los medios de comunicación social

Contribuir con la identificación y consecución de posibles fuentes de financiamiento que permitan cubrir el presupuesto institucional.

- Monto de financiamiento conseguido por año

PRINCIPIOS FILOSÓFICOS

La Unidad de Relaciones de Cooperación Interinstitucional de la Escuela Politécnica del Ejército, guiará y desarrollará sus sistemas y procesos por los siguientes principios:

- a) La URCI se debe fundamentalmente a la ESPE; a ella orienta todo su esfuerzo, contribuyendo a la solución de sus problemas, mediante la coordinación y apoyo a los programas de Movilidad de Pregrado, Postgrado, difusión y publicación de las labores que realiza la ESPE, así como las políticas de estructuración de Convenios y Programas Internacionales.
- b) Es una Unidad abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, sin proselitismo político, ni religioso;
- c) La búsqueda permanente de la excelencia a través de convenios y comunicación social y la práctica de la cultura de la calidad en todos sus actos;

- d) La interrelación nacional e internacional consciente y participativa para buscar la solución a los problemas académicos, de investigación y de servicio de la ESPE;
- e) El cultivo de valores morales, éticos y cívicos, respetando los planteamientos realizados por los diferentes estamentos de la ESPE.;
- f) El mantenimiento de las bases históricas de la identidad institucional, para incrementar el orgullo de lo que somos, y así proyectarnos hacia el futuro;
- g) La práctica de los valores tradicionales de orden, disciplina, lealtad, justicia, gratitud y respeto, en el contexto de la responsabilidad, la honestidad a toda prueba, el autocontrol, la creatividad, el espíritu democrático, la solidaridad y la solución de los problemas mediante el diálogo y la razón.²²

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS (UDLA)

La UDLA pertenece a la red Laureate Education Inc., que está orientada a entregar una educación superior de calidad a jóvenes y adultos, generando modelos y didácticas de educación que sean capaces de atender a alumnos diversos, con distintos esquemas de aprendizaje.

La UDLA al pertenecer a esta Red ha sabido aprovechar las relaciones internacionales al momento de promocionarse como universidad. Es importante señalar que esta universidad en su página web tiene una sección en la cual informa las experiencias internacionales de los estudiantes. La información obtenida es la siguiente:

²² URCI. [<http://urci.espe.edu.ec/es/>]. **Relaciones Internacionales.**

Intercambios UDLA²³

El Departamento de Relaciones Internacionales de la UDLA busca crear y fortalecer vínculos externos con las universidades de la red y con otras universidades a través de:

- Generación de alianzas estratégicas que le permitan realzar sus potencialidades marcando claramente su diferenciador con respecto a las demás instituciones de educación superior que hay en el país, ofreciendo a sus estudiantes la posibilidad de estudiar en el exterior al mismo costo que el local, con un altísimo nivel y amplia oferta académica.
- Asesoramiento y apoyo administrativo a alumnos y profesores que desean realizar programas de intercambio académicos en Universidades de la Red Laureate International Universities.
- La firma de convenios académicos de cooperación e intercambio, actuando como nexo entre la Universidad de Las Américas y las universidades y centros académicos del exterior promoviendo la coordinación de acciones conjuntas entre las Cátedras Internacionales.

Requisitos para aplicar a los programas de intercambio²⁴

- Haber terminado el cuarto semestre de su carrera
- No tener obligaciones financieras pendientes
- No tener faltas disciplinarias
- Tener un promedio acumulado de 8/10 global Obtener el examen de suficiencia del idioma, dependiendo el país de intercambio y los requerimientos de la universidad anfitriona
- Documentos requeridos para iniciar los trámites de intercambio
- Certificado de secretaría académica de ser estudiante regular de la UDLA
- Formulario de intercambios debidamente completado.
- Comparación de las mallas académicas de la carrera correspondiente, tanto de la universidad anfitriona como de la UDLA con el coordinador respectivo.
- Syllabus de todas las materias tomadas por el alumno a la fecha de aplicación al programa de intercambio.
- Copia de Pasaporte Vigente.

²³ UDLA. [<http://www.udla.edu.ec/internacionalidad/intercambios-udla.aspx>], **Intercambios**.

²⁴ *Ibíd*em, Requisitos Intercambio.

- Certificado bancario de los Representantes.
- Carta de Responsabilidad suscrita por los Representantes.
- Certificado Médico Currículum Vitae Cuatro (4) fotos tamaño carnet con fondo blanco Historial de Notas (impresión del sistema) Seguro Médico Internacional, vigente por la duración del Intercambio.

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Las relaciones internacionales como la movilidad estudiantil en la Universidad San Francisco De Quito está a cargo de la Oficina de Programas Internacionales (OPI). Ésta Universidad es la que más ha impulsado el intercambio estudiantil beneficiando tanto a estudiantes nacionales como extranjeros por los múltiples convenios que tiene firmado.

En la página web está subida de una forma clara y concreta toda la información necesaria para los estudiantes que estén interesados en realizar un intercambio estudiantil y esto debería servir como ejemplo para las demás universidades.

La información obtenida es la siguiente:

La Oficina de Programas Internacionales OPI de la USFQ tiene como responsabilidad el impulsar y enriquecer el desarrollo de la comunidad universitaria al ofrecer a los estudiantes de pregrado la oportunidad de estudiar en universidades del extranjero, sin dejar de ser estudiantes de la USFQ.

La OPI también recibe a estudiantes internacionales a través de convenios de intercambio y de aplicaciones independientes que forman parte de la comunidad universitaria y son considerados como alumnos regulares por el tiempo que permanezcan en la USFQ. Los estudiantes deben sujetarse al “Código de Honor” de la universidad.

La MISION de la OPI es la de proveer todos los servicios a los estudiantes internacionales que llegan a la universidad y, proporcionar a los estudiantes de la USFQ, la información y ayuda necesaria para los programas de intercambio. Además, la OPI es la depositaria de los convenios de intercambios firmados con las universidades extranjeras.

La OPI ofrece a los estudiantes de pre-grado la oportunidad de estudiar por un semestre o por todo el año académico, (sin dejar de ser estudiantes de la USFQ), en una de las más de 100 universidades de prestigio internacional con las que se ha firmado previamente un convenio de intercambio bilateral.

La USFQ, por medio de la Oficina de Programas Internacionales (OPI) ofrece anualmente a los estudiantes regulares de tiempo completo y que cumplen con los requisitos establecidos, la oportunidad de realizar, sin suspender su carrera académica, un semestre o un año de estudio en alguna de las universidades con un convenio establecido. Al término de esta experiencia, los estudiantes deben regresar al país y USFQ para continuar sus estudios y obtener su título académico.

El Programa de Intercambio no significa “transferencia a otra universidad” - Si el/la estudiante seleccionado/a decide terminar su carrera universitaria en la universidad a la que fue seleccionada/o, deberá SALIR del programa de intercambio/USFQ. El/la estudiante asumirá cualquier trámite para su “transferencia” sin responsabilidad de la OPI.²⁵

²⁵ USFQ. [http://www.usfq.edu.ec/programas_internacionales/Paginas/default.aspx], **Oficina de Programas Internacionales.**

Requisitos para participar en el programa de intercambio.

El programa de intercambio está dirigido a los estudiantes regulares de la USFQ (excepto los estudiantes del Colegio de la Mujer y de Educación en Línea) que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser estudiante regular a tiempo completo de la USFQ.
- Estar cursando por lo menos el tercer semestre consecutivo en la universidad al mes de Octubre 2012. El Comité de Selección evaluará los semestres de verano o créditos transferidos de otras universidades a la USFQ, en el caso correspondiente.
- Tener un promedio acumulado (PA) mínimo de **3.0**
- Los estudiantes con un promedio menor no serán tomados en cuenta para el proceso.
- NO tener **D** o **F** en los cursos de especialización.

ADMISIONES

Los estudiantes interesados en el programa de intercambio deberán:

- Completar la solicitud y entregarla en la OPI hasta el 5 de noviembre/12. A esta sección deberán incluir un ensayo personal, una foto tamaño carnet y el resultado de TOEFL o certificación de suficiencia del idioma requerido por la universidad. Si no han tomado el TOEFL aún, indicar la fecha del examen. No se aceptará la entrega de solicitudes en OPI posteriores a esta fecha.
 - Pagar \$35 el momento de la entrega de la solicitud
 - Hacer una cita con la Consejera de Estudiantes (Mariel Paz y Miño) Casa Tomate 2do Piso, inmediatamente después de entregar la solicitud.
1. Ensayo Personal - Cada candidato, como parte de la solicitud, tiene que escribir un ensayo sobre “Las Razones Que Me Motivan a Participar en el Intercambio” con extensión de 500 palabras mínimo. El ensayo deberá ser escrito en el idioma del programa para el cual solicita el intercambio.
 2. Adjuntar copias de Exámenes de Suficiencia en Otros Idiomas – El estudiante debe adjuntar una copia del resultado del Examen TOEFL (www.toefl.org) ó la fecha de inscripción al mismo. El estudiante deberá obtener el mínimo resultado en cada una de las secciones de este examen (en general el promedio en cada

sección es: 22 – en internet based). Hay universidades que requieren promedios mayores en el TOEFL.

El estudiante deberá presentar un certificado de suficiencia en alemán si aplica para la Universitaet Tuebingen y de suficiencia en italiano o francés si aplican a las universidades en Italia o Francia.

Los resultados de estos certificados deberán estar vigentes por lo menos hasta agosto 2014.

3. Entregar a dos profesores a tiempo completo de la USFQ, la/s secciones 1-B y 1-C (cartas de recomendación), de la solicitud.
 - Recomendación #1-B, para ser llenada por cualquier profesor de la USFQ.
 - Recomendación # 1- C, para un profesor USFQ con el que el estudiante haya tomado un curso en inglés (si el estudiante no ha tomado clases en inglés en la USFQ, deberá acercarse al ILE y tomar un examen o tener una entrevista, que certifique su nivel).

Los profesores serán responsables de entregar estas cartas en forma CONFIDENCIAL en la OPI.

Descripción de las diferentes opciones para el intercambio

Para mantener el balance numérico con cada universidad, el programa de intercambio 2013-2014 se ofrece en 3 modalidades: Intercambio, Beca Parcial o Beca Especial.

Universidades que ofrecen “Intercambio” – significa que las universidades oferentes no destinan ningún monto adicional como ayuda para el estudiante de intercambio seleccionado.

El/la estudiante seleccionado/a deberá cancelar:

- Su PENSIÓN normal en la USFQ
- Los pasajes aéreos a la ciudad donde esté la universidad seleccionada
- Lo correspondiente a vivienda, comida, libros (en la universidad a donde sean escogidos)
- El seguro médico establecido por la universidad seleccionada
- Gastos personales
- Cualquier otro gasto que no se especifique en la información proporcionada de cada universidad.

NO PAGARÁ REGISTRO USFQ

Universidades que ofrecen “Beca Parcial (ayuda adicional)” - la beca parcial (ayuda adicional) significa que el estudiante seleccionado recibirá una ayuda establecida por la universidad oferente para sus estudios, por ejemplo: el pago de su alojamiento y alimentación y en algunos casos, ayuda en los pasajes aéreos, etc.

El/la estudiante seleccionado/a deberá cancelar:

- Su PENSION normal en la USFQ
- El seguro médico establecido por la universidad seleccionada
- Los pasajes aéreos a la ciudad donde esté la universidad seleccionada
- Gastos personales
- Cualquier otro gasto que no se especifique en la información proporcionada de cada universidad.

NO PAGARÁ REGISTRO USFQ

Beca especial (completa) – beca especial que ofrece sólo Kalamazoo College (Michigan, Estados Unidos). Los estudiantes seleccionados trabajarán en el departamento de español como asistentes.

El/la estudiante seleccionado/a:

- NO pagará PENSION ni el REGISTRO en la USFQ por el año de intercambio.
- Debe pagar el seguro médico de Kzoo.
- Será responsable de los pasajes aéreos y de sus gastos personales.

Responsabilidades de los estudiantes que aplican al intercambio

1. Leer y comprender todo el proceso de aplicación al intercambio.
2. Escoger la mejor opción para su aplicación. La OPI pone a disposición de los estudiantes, los catálogos y los factsheets de las universidades con el detalle de costos, fortalezas, deadlines, etc.... (se publicará en la web en un par de semanas) El/la

estudiante deberá investigar las opciones y decidir la mejor para su carrera.

3. Consultar con el Decano de su colegio sobre las clases que serán aceptadas en la USFQ a su regreso.
4. Sujetarse, si es seleccionado/a al intercambio, al proceso de Transferencia de Créditos en la Oficina de Registro USFQ.
5. Asumir la posibilidad de ser rechazado por la universidad oferente si no cumple con los requisitos establecidos ó por cualquier problema al obtener la visa correspondiente.
6. Asumir la posibilidad de no recibir un cupo en ninguna de las opciones seleccionadas por el estudiante, en cuyo caso, la OPI le presentará opciones en diferentes universidades con cupos abiertos.
7. Hacer una cita con la Consejera de Estudiantes USFQ, inmediatamente después de entregar la solicitud completa (1-A).

Proceso de selección de los estudiantes al intercambio

La selección de estudiantes se realiza con 1 año de anticipación y es responsabilidad del Comité de Selección integrado por un representante de cada Colegio de la USFQ.

El proceso de selección para la 1ª. Oportunidad, empezará en Noviembre /12. Los estudiantes que cumplan con los requisitos y hayan entregado su solicitud dentro del plazo establecido, deberán solicitar una entrevista con la Consejera Estudiantil USFQ y con un profesor representante del Comité de Selección de la OPI.

Los estudiantes seleccionados al programa de intercambio 2013-2014 recibirán una carta oficial a principios de diciembre/12 y deberán entregar una carta de aceptación o rechazo al programa hasta el 14 de enero, 2013. Los promedios de todos los estudiantes que han aplicado al programa de intercambio, serán revisados en Enero 2013, si el estudiante no mantiene el promedio mínimo, será retirado del intercambio.

Cronograma para la 1ª. Oportunidad

- Entregar la sección 1-A de la solicitud en la OPI hasta el 12 de noviembre, 2012.
- Adjuntar foto del estudiante, un ensayo personal y prueba de suficiencia de idioma (ej., TOEFL).
- Hacer una cita con la Consejera de Estudiantes USFQ

- Tener una entrevista con un representante del Comité de Selección que la OPI le designará (del 13 al 20 de noviembre, 2012).

Será responsabilidad del estudiante encontrar y fijar la fecha para esta entrevista con el profesor designado.

Si el estudiante es seleccionado al programa deberá:

1. Recibir de la OPI la carta de selección a la universidad respectiva (diciembre, 2012).
2. Notificar por escrito, en carta firmada conjuntamente con sus representantes, su aceptación o no al programa de intercambio hasta el 14 de enero de 2013.
3. REUNION OBLIGATORIA: los estudiantes seleccionados para el programa de intercambio 2013-2014, deberán asistir a una reunión informativa general OBLIGATORIA con uno de sus representantes, el 24 de enero 2013 (lugar por anunciarse).
4. Retirar, en la fecha que la OPI le comunique, la aplicación actualizada de la universidad a la que ha sido seleccionado/a. Completarla y adjuntar la documentación requerida por cada universidad como por ejemplo: transcript oficial de la USFQ, certificado bancario, nuevas cartas de recomendación, copia del resultado de examen TOEFL, y otros si los hubiere.
5. Estar en contacto permanente con un representante de la OPI designado para ayudarlo/a en el proceso de aplicación a la universidad seleccionada.
6. Enviar toda la documentación de aplicación a la universidad designada por DHL, Fedex, UPS, u otros servicios courier, antes del plazo establecido por cada universidad.
7. Sujetarse a las regulaciones para la Transferencia de Créditos en la Oficina de Registro USFQ. Este proceso es obligatorio y deberá realizarse al regresar del intercambio.

Nota - todos los estudiantes que sean seleccionados para una universidad en Estados Unidos, deben cancelar una cuota especial: SEVIS (Student and Exchange Visitor Information System) (F1: \$180 ó J1: \$200). Esta cuota se estableció a raíz del 11 de septiembre/2001. El propósito principal es el de registrar a todos los extranjeros que van a estudiar a EEUU.

Las universidades tienen que ingresar los datos personales de todos los estudiantes y profesores visitantes que van a esas instituciones para poder procesar e imprimir los formularios I-20 para la visa F-1 y los formularios DS-2019 para la visa J-1 y entonces poder enviar los

documentos necesarios para que se tramiten estas visas en los países respectivos.

Para Información y acceso al formulario y pago ir a la siguiente dirección: <http://www.fmjfee.com> El valor de esta cuota extraordinaria se debe pagar con tarjeta de crédito, mínimo 3 días antes de presentarse a la cita en la Embajada Americana.

Notas especiales

- REUNION OBLIGATORIA: los estudiantes seleccionados para el programa de intercambio 2013-2014, deberán asistir a una reunión informativa general OBLIGATORIA con uno de sus representantes, el 24 de enero 2013 (lugar: por anunciarse).
- La OPI no se responsabiliza si el/la estudiante seleccionado/a es rechazado/a por la universidad escogida por el envío de documentación incompleta.
- La OPI, deslinda su responsabilidad, si el estudiante NO CUMPLE con los requerimientos establecidos por las universidades para la aplicación y tiene luego problemas académicos ó de alojamiento.
- La OPI deslinda su responsabilidad si, por la falta de certificación del examen de idioma correspondiente y de acuerdo a la universidad escogida, el/la estudiante USFQ seleccionado/a no es admitido/a en la universidad de intercambio.
- La OPI NO es responsable de solicitar a los estudiantes, ni de enviar ningún documento de su aplicación.
- **Si el estudiante seleccionado/a se compromete a participar en el intercambio y decide no asistir sin una razón válida y comprobada, pagará una multa de \$300 (Trescientos dólares) que deberán ser cancelados en la OPI.**²⁶

²⁶ Ibidem, Estudiantes Nacionales.

1.4.2 Importancia de las relaciones y convenios internacionales al momento de elegir la universidad

Actualmente en el país, el mercado de universidades ha ido incrementando constantemente, por lo que existen diferentes opciones para los estudiantes al momento de elegir una universidad. Cada universidad ofrece distintas estrategias para diferentes sectores, nuevos productos, mejores servicios, con la finalidad de abarcar nuevos mercados.

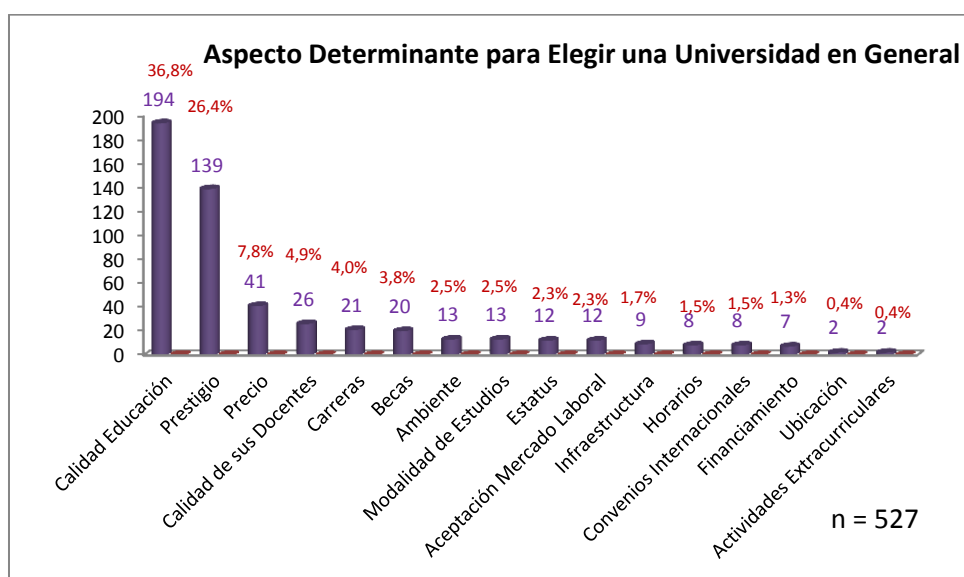
Es importante que las universidades puedan segmentar su mercado y definir su competencia, al igual que hacer la diferenciación de productos y servicios logrando incrementar su posicionamiento entre los estudiantes de colegio, los cuales son los clientes potenciales.

La Internacionalización de una universidad sin duda es un elemento clave al momento de decidir donde estudiar, debido a que impulsan a miles de jóvenes a visualizar a la educación como una alternativa atractiva para lograr sus anhelos, aspirar una mejor calidad de vida y obtener una superación personal.

La Coordinación de Promoción Estudiantil de la PUCE a cargo del Ing. Diego Andrade considera que la importancia de las Relaciones y Convenios Internacionales al momento de elegir la universidad es relativa y depende del tipo de colegio que se proviene.

Esta interpretación se la obtuvo a través del estudio realizado por la Coordinación de Promoción cuyo objetivo general fue analizar los factores que influyen en la toma de decisión de los estudiantes de colegio para elegir una universidad. Los resultados que se obtuvo se detallan a continuación.

Gráfico # 1.8 Aspecto Determinante para Elegir una Universidad en General 01-Nov-2011 a 22-Mar-2012



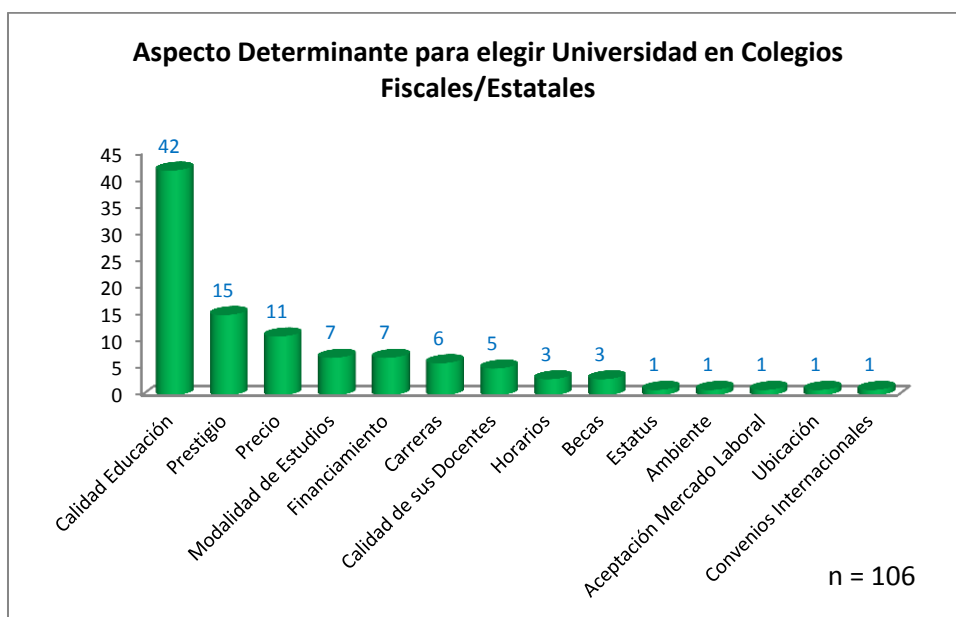
Fuente: Coordinación de Promoción

Elaborado por: Coordinación de Promoción

En el gráfico # 1.8 los aspectos más importantes al momento de elegir una universidad son: calidad de educación y prestigio.

Además, solo 8 personas de un total de 527 consideran que los convenios internacionales son importantes. Esto se puede dar a que no existe una debida difusión de los beneficios de mantener buenas Relaciones Internacionales a nivel mundial.

Gráfico # 1.9 Aspecto Determinante para Elegir una Universidad en Colegios Fiscales/Estatales 01-Nov-2011 a 22-Mar-2012



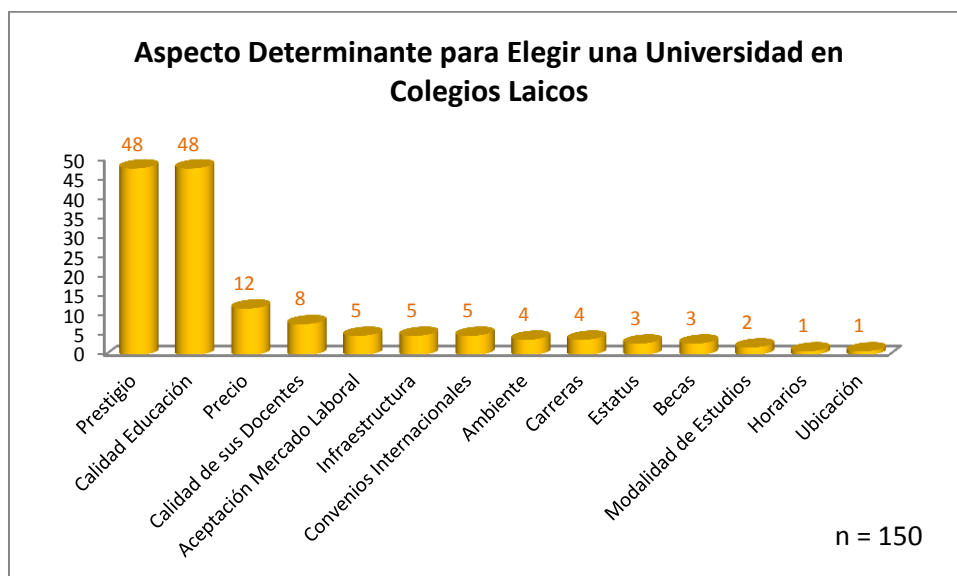
Fuente: Coordinación de Promoción

Elaborado por: Coordinación de Promoción

Para los Colegios Fiscales y Estatales como se puede observar en el gráfico # 1.9 los convenios internacionales no son un aspecto determinante al

momento de elegir la universidad. Sería importante saber si conocen sobre este tema o no tienen como prioridad realizar sus estudios en otros países.

Gráfico # 1.10 Aspecto Determinante para Elegir una Universidad en Colegios Laicos 01-Nov-2011 a 22-Mar-2012



Fuente: Coordinación de Promoción

Elaborado por: Coordinación de Promoción

En el gráfico # 1.10 se puede determinar que los Convenios Internacionales no están dentro de los primeros puestos de los factores que motiven el ingreso a una universidad y que depende mucho del tipo de colegio en el cuál uno se ha formado.

Pero es importante señalar que con los convenios internacionales se mejora la calidad de la educación, los profesores tienen la posibilidad de capacitarse y así aumentar su calidad como docentes y con todos estos aspectos el

prestigio como universidad aumenta a nivel local y mundial. Además la Universidad de Concepción en Chile dice que dentro de los beneficios de firmar convenios están:

- Da mayores posibilidades de acceder a nuevas formas de aprendizaje.
- Facilita el desarrollo de capital humano.
- Para las universidades es una oportunidad para diversificar las fuentes de financiamiento y obtener mayor valoración internacional.
- Permite la compatibilidad y comparabilidad a nivel internacional de los sistemas de educación superior.
- Facilita la creación de instrumentos de cooperación entre Instituciones y Organismos a nivel internacional.²⁷

Por esta razón hay que fortalecer a la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE para obtener una ventaja competitiva ante las demás universidades del país y del mundo.

²⁷ UDEC. [www.udec.cl/rectoria/sites/default/files/pptrectoruss.pdf], **La internacionalización de la Educación Superior.**

2. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LA PUCE

El presente capítulo es el resultado de entrevistas y encuestas realizadas durante los meses de febrero del 2013 a abril del 2013 a los integrantes de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE, Directores de otras áreas, estudiantes y profesores que se han visto beneficiados de los intercambios que se realizan durante los semestres, quienes mostraron sus deseos de colaboración para que este proyecto se desarrolle.

Con el análisis de este capítulo se podrá establecer las condiciones operativas en las que se desenvuelve esta Dirección y con base a éstas, tomar las decisiones que contribuyan al fortalecimiento y mejoramiento en los procesos generados por esta Dirección.

2.1 ANÁLISIS INTERNO

2.1.1 Generalidades de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

El objetivo de la Dirección es fomentar el intercambio de estudiantes, profesores y personal administrativo de la PUCE.

La Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE en el cumplimiento de la Misión Institucional tiene como finalidad ser un medio para fortalecer y contribuir en la formación profesional de sus estudiantes; mediante el intercambio de experiencias en los ámbitos de la docencia, la actividad investigadora y el mejoramiento de la excelencia académica. Tarea a cumplirse a través de proyectos de cooperación recíprocos en la difusión y desarrollo de la enseñanza superior en todos los niveles de la cultura, impulsando la investigación científica y tecnológica, así como aportando al estudio de los problemas de interés general nacional y en ámbito internacional²⁸.

Para los estudiantes PUCE la Universidad brinda la posibilidad de estudiar en una universidad extranjera en los Estados Unidos, Europa, Japón u otro país latinoamericano. La PUCE ofrece la oportunidad de expandir horizontes académicos en el exterior a través de becas e intercambios a nivel de pregrado y posgrado en universidades internacionales.

²⁸ R. Moscoso. "Descripción del ámbito para la postulación de estudiantes de la PUCE en universidades extranjeras de convenio". D.R.I.

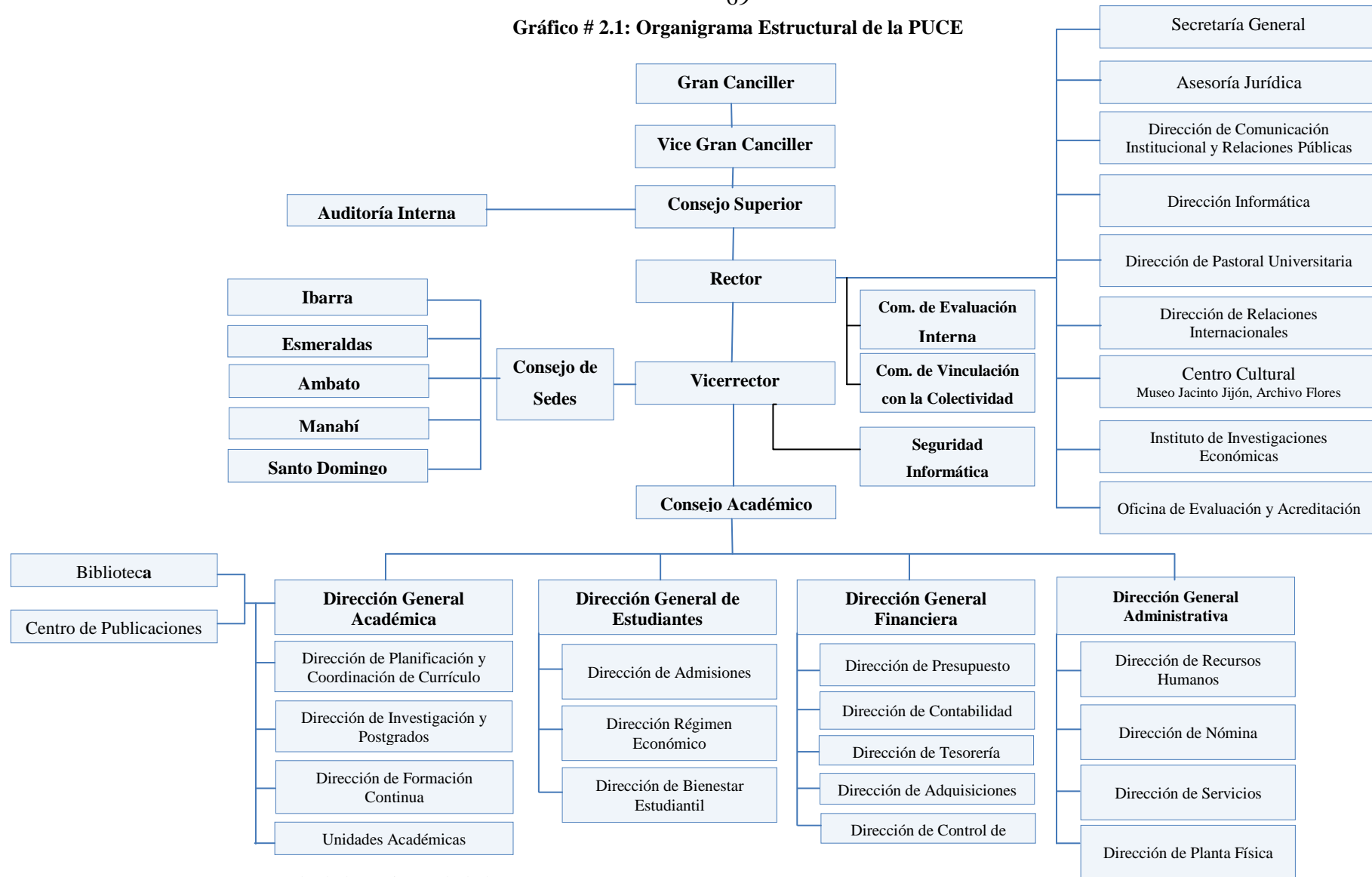
Por otro lado a los estudiantes internacionales la Universidad brinda la oportunidad de realizar estudios en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). La universidad ofrece una amplia variedad de cursos académicos impartidos en un ambiente latinoamericano auténtico, rodeado de increíbles lugares y gente amigable. Se puede conocer y estudiar la biodiversidad de los Andes, el misterio de la Amazonía y la belleza de las Galápagos. Al mismo tiempo puedes aprender o perfeccionar tu español.

2.1.2 Estructura Orgánica

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador de conformidad con las disposiciones legales que le dieron origen, cuenta con diferentes departamentos que le permiten una operación ágil y transparente, sus facultades, escuelas, unidades de investigación, dependencias administrativas y la Dirección de Relaciones Internacionales conforman su estructura a través de la cual la Universidad realiza sus funciones y cumple sus fines.

La Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE no depende de otra Unidad o Dirección, su Jefe Inmediato Superior es el Rector y esto se evidencia en el Organigrama Estructural de la PUCE que se muestra en el gráfico # 2.1.

Gráfico # 2.1: Organigrama Estructural de la PUCE



Fuente: Tomado de la página web de la PUCE

Elaborado por: PUCE

En el organigrama estructural del gráfico # 2.1 se consigue observar la Estructura Orgánica de la Universidad, mismo que se encuentra integrado por unidades de decisión superior, unidades de apoyo funcional y las unidades ejecutoras del desarrollo de las funciones de docencia, investigación y extensión de la Universidad, así mismo esta importante herramienta pone de manifiesto la relación existente entre las diversas unidades que la integran, indica la línea de autoridad y responsabilidad, sus principales funciones, los canales de comunicación, los canales de supervisión y la autoridad relativa a cada cargo, parámetros que se acoplan de manera excelente para el buen desarrollo de tan importante componente organizacional.

La Dirección de Relaciones Internacionales es la encargada de dirigir, controlar y supervisar los procesos de estudiantes, docentes, personal administrativo de la PUCE y estudiantes extranjeros.

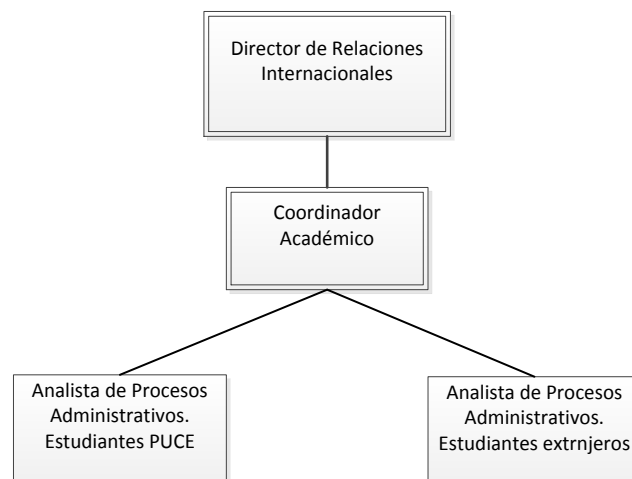
La D.R.I. hasta Diciembre del 2010 tuvo como estructura orgánica la siguiente:

- Director de Relaciones Internacionales
- Coordinador Académico

- Analista de Procesos Administrativos. Estudiantes, docentes y administrativos de la PUCE
- Analista de Procesos Administrativos. Estudiantes extranjeros

Organigrama en el 2010

Gráfico # 2.3: Estructura Orgánica de la Dirección de Relaciones Internacionales del 2010



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales PUCE

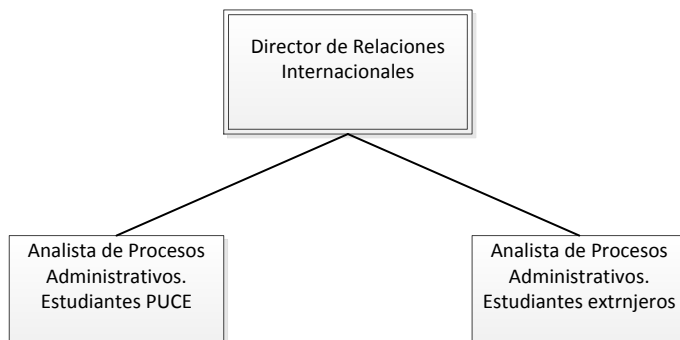
Elaborado por: Carlos López

En Diciembre del 2010, el Coordinador Académico presenta su renuncia. Con la nueva visión de procesos se decide reasignar las funciones a las dos Analistas de Procesos, y eliminar ese cargo.

Actualmente la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE está conformada por 3 personas, estructurada por el Director de Relaciones Internacionales y en segunda instancia por cada uno de los responsables de los procesos.

El organigrama actual es:

Gráfico # 2.3: Estructura Orgánica de la Dirección de Relaciones Internacionales 2012



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales PUCE

Elaborado por: Carlos López

2.1.3 Misión

Cuadro # 2.1: Misión PUCE y DRI

Misión PUCE	Misión D.R.I	Relación
<p>Considera misión propia el <u>contribuir, de un modo riguroso y crítico, a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la docencia y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales.</u></p> <p>En dicha misión, asume el deber de prestar particular atención a las dimensiones éticas de todos los campos del saber y del actuar humano, tanto a nivel individual como social. En este marco propugna el respeto a la dignidad y a los derechos de la persona humana, y a sus valores trascendentes, y apoya y promueve la implantación de la justicia en todos los órdenes de la existencia.</p> <p>Goza de aquella autonomía institucional que le es necesaria para cumplir sus funciones eficazmente.</p> <p>Garantiza a sus miembros la libertad académica, salvaguardando los derechos de la persona y de la comunidad dentro de las exigencias de la verdad y del bien común.</p> <p><u>Dirige su actividad hacia la persona integral, para superar una formación meramente profesionalizante. Por ello trata de formar a sus miembros intelectual y moralmente, para el servicio a la sociedad.</u></p> <p>Examina a fondo la realidad con los métodos propios de cada disciplina académica, estableciendo después un diálogo entre las diversas disciplinas que las enriquezca mutuamente. Con ello pretende la integración del saber.</p> <p>Promueve el compromiso de todos los miembros de la comunidad universitaria para la consecución de los fines institucionales, a través del diálogo y la participación.²⁹</p>	<p>Procurar, fomentar y promover la cooperación académica interinstitucional a nivel internacional con el fin de lograr un beneficio académico entre docentes, estudiantes, investigadores y administrativos universitarios, contribuyendo de esta manera, a su formación y capacitación integral enmarcada dentro de los principios de la PUCE³⁰</p>	SI

Fuente: Página web PUCE

Elaborado por: Carlos López

²⁹ PUCE. [<http://www.puce.edu.ec/sitios/plan-estrategico/>], **Plan Estratégico.**

³⁰ *Ibíd.*, Misión DRI.

La misión de la D.R.I está bien enfocada y tiene relación con la misión de la PUCE, ya que esta dirección tiene como propósito convertirse en un medio para fortalecer y contribuir a la formación profesional de sus estudiantes, docentes y personal administrativo.

2.1.4 Visión

Cuadro # 2.2: Visión PUCE y DRI

Visión PUCE	Visión D.R.I	Relación
<p>En los próximos años, la PUCE, fundamentada en el pensamiento y en las directrices pedagógicas ignacianas, se consolidará como un sistema nacional integrado competitivo y auto sostenible, con infraestructura tecnológica de vanguardia.</p> <p><u>Será reconocida por su gestión ética en servicio de la comunidad, y por su estructura académica moderna para la formación de profesionales con responsabilidad social.</u></p> <p>Será también reconocida por los resultados de la investigación científica desarrollada en sus unidades académicas, por realizar su gestión con el apoyo de un sistema técnico, innovador y efectivo, con procesos eficientes y recursos humanos capacitados y comprometidos con la misión institucional³¹.</p>	<p>La visión que se han propuesto es ser una Dirección líder en el campo de la cooperación académica interinstitucional a nivel local, nacional e internacional reconocida por su profesionalismo, eficiencia administrativa y conciencia social que logre la internacionalización de la PUCE mediante la ampliación de la cooperación e intercambio académico.</p> <p>Ser una Dirección que atienda en mayor grado la necesidad de formación y capacitación de la comunidad local y nacional³².</p>	SI

Fuente: Página web PUCE

Elaborado por: Carlos López

³¹ Ibídem, Plan Estratégico.

³² Ibídem, Visión DRI.

La visión de la D.R.I. está definida como el camino al cual se dirige esta Dirección a largo plazo y servirá de rumbo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. Además tiene una relación con la visión de la PUCE, debido a que las dos plantean atender las necesidades de formación y capacitación de la comunidad local y nacional.

2.1.5 Objetivos Estratégicos PUCE

Dentro del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (2008-2013) de la PUCE, se ha tomado en cuenta los objetivos estratégicos de la Universidad para determinar si existe relación con la Dirección de Relaciones Internacionales. A continuación se muestran los objetivos de la PUCE:

1. Lograr que la PUCE disponga de una estructura académica moderna acorde con las demandas de la sociedad.
2. Fortalecer el sistema de investigación que contribuya a la innovación y al desarrollo del pensamiento, la ciencia y la tecnología.
3. Fortalecer el sistema de interacción con la comunidad basado en los principios y valores de la PUCE.
4. Implantar un sistema de gestión administrativa y financiera que contribuya de manera efectiva al desarrollo académico.

5. Lograr la sustentabilidad económica para el funcionamiento de la PUCE.

6. Consolidar y fortalecer el SINAPUCE.

7. Mejorar el entorno laboral y las capacidades del personal académico y administrativo.³³

Una vez hecho el análisis de todos los Objetivos Estratégicos de la PUCE, se ha logrado determinar que no existe una relación directa con la D.R.I. en cuanto a los objetivos o estrategias planteados en el **Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de la PUCE 2008-2013**. Por lo cual se recomienda que en la siguiente Planificación de la PUCE se tome en cuenta a esta Dirección, ya que es parte fundamental para la Internacionalización de la Universidad.

Cabe mencionar que en el objetivo 3, tiene como estrategia: "3.1 Mejorar la vinculación con la colectividad" y como programa, proyecto o línea de acción de esta estrategia plantean: "Impulsar convenios nacionales e internacionales para capacitación y formación académica". Programa que está a cargo de la Dirección de Formación Continua y no de la Dirección de Relaciones Internacionales.

³³Ibídem, Objetivos Estratégicos.

2.1.6 Funciones

Son Funciones de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE, las siguientes:

Director de Relaciones Internacionales:

- Representar a la PUCE como Enlace ante AUSJAL.
- Representar a la PUCE como Homólogo CARI ante AUSJAL.
- Gestionar convenios de cooperación académica, científica y de movilidad estudiantil a nivel internacional.
- Fortalecer las relaciones con Universidades de Convenio.
- Analizar y aprobar la movilidad de estudiantes, profesores y administrativos PUCE.
- Analizar y aprobar la movilidad de estudiantes extranjeros de Convenio.
- Establecer relaciones con instituciones internacionales en el Ecuador.
- Establecer relaciones con instituciones internacionales que visitan la PUCE.
- Establecer relaciones con organizaciones y universidades en el extranjero.

- Mantener comunicación con autoridades institucionales.
- Gestionar asuntos directivos y administrativos de la DRI.

Analista Estudiantes PUCE:

- Administrar postulaciones estudiantes ecuatorianos.
- Facilitar reuniones del Comité de Selección de Becas.
- Gestionar la movilidad de estudiantes, profesores y administrativos PUCE.
- Gestionar asuntos administrativos.

Analista Estudiantes Extranjeros:

- Gestionar la ejecución de programas académicos temporales.
- Administrar el programa de familias anfitrionas y de intercambio de la PUCE.
- Gestionar la movilidad estudiantes extranjeros semestrales.
- Promover actividades extracurriculares para estudiantes extranjeros de convenio.
- Gestionar asuntos financieros de la DRI.
- Gestionar asuntos administrativos.

Se está tomando en cuenta contratar a otra persona el cuál sería el Coordinador Académico y sus funciones serían las siguientes:

- Administrar convenios de cooperación académica, científica y de movilidad a nivel internacional.
- Elaborar y promocionar convocatorias y becas para movilidad estudiantil.
- Mantener contacto con organismos internacionales para apoyar investigación y movilidad de docentes en la PUCE.
- Apoyar la gestión de la movilidad estudiantes extranjeros y estudiantes PUCE.
- Elaborar y actualizar material promocional institucional y departamental.
- Gestionar asuntos administrativos.

2.2 LEGALIDAD Y NORMATIVIDAD

Los estudiantes pueden durante uno o dos semestres cursar materias de pregrado en su área de especialidad o tomar cursos de aprendizaje y perfeccionamiento del idioma del país anfitrión.

También tienen la opción de tomar cursos de verano en los Estados Unidos, por ejemplo cursos de aprendizaje y perfeccionamiento del inglés como segunda lengua o estudios de conocimiento específico en el idioma inglés.

Los Programas de becas e intercambios que la D.R.I. ofrece son:

- Intercambio “uno a uno” con alojamiento.
- Intercambio “uno a uno” sin alojamiento.
- Becas con estipendio para alojamiento y/o alimentación.
- Becas académicas.
- Becas de verano.

Requisitos que debe cumplir un estudiante recién ingresado a la PUCE para acceder a las becas

- Mantener un promedio alto de calificaciones, de manera que cuando esté en Cuarto o Quinto Nivel, dependiendo del número de niveles de cada carrera, pueda aplicar a las becas con un promedio mínimo de 40/50.

- Tener un buen conocimiento del idioma que se hable en el país en el que se encuentre la universidad de preferencia del estudiante; para esto, se recomienda iniciar los estudios de lenguas desde el primer nivel de la carrera.
- Una vez que un estudiante ha ingresado a la PUCE, se debe acercarse a la Dirección de Relaciones Internacionales para recibir la información sobre las oportunidades de becas en universidades internacionales, con el fin de que defina el idioma que necesita estudiar.
- Poner en su mente, como un objetivo constante, el darse la oportunidad de realizar una experiencia académica internacional que marcará su vida para siempre.

Requisitos:

1. Ser ecuatoriano/a.
2. Ser alumno regular de la PUCE.
3. Haber aprobado por lo menos tres semestres en la PUCE o encontrarse a dos semestres de egresar al momento de la postulación. (No podrán terminar su carrera en el extranjero).
4. Tener un promedio general de notas igual o superior al establecido para cada unidad académica como requisito para postular a los diferentes programas. El promedio se calcula sobre el total de materias cursadas durante la carrera incluyendo el puntaje de las lenguas extranjeras exigidas para la carrera.

5. No presentar deuda financiera con la PUCE³⁴.

Documentos de Postulación:

1. Formulario de Postulación
2. Copia a color de la cédula de identidad y pasaporte.
3. Certificado de conocimiento del idioma del país al que postula. Información sobre examen TOEFL.
4. Kárdex de notas emitido por la Secretaría de la Unidad Académica del estudiante.
5. Certificado de no presentar deuda financiera con la PUCE emitido por la Dirección General de Estudiantes en la Oficina de Crédito Educativo.
6. Curriculum vitae ejecutivo.
7. Carta de intención (propósito) para realizar los estudios bajo dicho convenio tanto en español como en inglés. Deberá ser desarrollada a manera de ensayo sobre los siguientes temas:
 - Área específica en la que desea realizar los estudios. Indicar también el período de estudios que realizará en programa de intercambio/nombre de la universidad de convenio.
 - Motivaciones y expectativas para participar en la beca o intercambio.
 - Motivaciones para realizar estudios en este programa en la universidad anfitriona.
8. Video del Postulante que contenga una presentación en la cual destaque sus logros académicos, actividades extracurriculares y sus objetivos para postular; de un minuto de duración, formato (.avi) ó (.mpej-4).
9. Dos cartas de recomendación académica, de preferencia, otorgadas por docentes, investigadores y/o autoridades de la PUCE.
10. Certificado médico otorgado por el Centro Médico de la PUCE.
11. Copia de los dos últimos comprobantes de pago de costos académicos en la PUCE.
12. Carta de compromiso económico firmada por el postulante y la persona que financia sus estudios; en la que se indica que la persona que financia los estudios conoce sobre la postulación del estudiante en la beca académica o intercambio bajo determinado convenio y que, se compromete a proporcionar el apoyo económico para cubrir los gastos que el alumno incurrirá durante su estadía en el extranjero (gastos que no cubra la beca) y a cumplir con los compromisos de contrapartida de beca académica o intercambio; es decir será registrado como garante solidario.
13. Copia a color de la cédula de identidad del garante solidario.
14. Dos fotografías a color tamaño carnet del estudiante.³⁵

³⁴ DRI. [http://www.puce.edu.ec/dri/dripuce/Estudiantes_PUCE.html], **Requisitos DRI**.

Avisos importantes sobre la documentación requerida para la postulación:

1. Los trámites son personales.
2. Toda la información del postulante es confidencial y de uso exclusivo de la DRI para fines de la postulación. (No se devolverá ningún documento consignado para la postulación).
3. Para registrar en el formulario de postulación las materias que el estudiante tomará en la universidad extranjera es importante consultar y coordinar con la autoridad académica que corresponda en la Facultad o Escuela; a fin de que a su retorno no exista dificultad para el reconocimiento y equiparación de créditos.
4. Los documentos oficiales, como el Kárdex de notas y otros certificados, deben ser fotocopiados y sellados como fiel copia del original en la unidad académica, administrativa, o institución que emite el documento original.
5. Las traducciones deben tener sello y firma de responsabilidad del o la traductor/a. (Para más información acerca de traducciones contactarse con la Escuela de Lenguas de la PUCE al 2991700 ext. 1463).
6. El estudiante debe entregar la documentación completa. Si le faltare un requisito, la DRI no receptorá su postulación.
7. Si el estudiante no toma las materias planificadas y aprobadas por la facultad, tendrá una sanción económica que será determinada por el Comité de Selección de Becas. Podrá evitar la sanción si comunica al DRI y a su Facultad de algún problema al inicio del semestre.
8. Terminado el programa de intercambio en la universidad extranjera de convenio, el estudiante está obligado a regresar a la PUCE para continuar sus estudios.
9. Los requisitos pueden variar dependiendo de cada una de las convocatorias³⁶.

³⁵ *Ibíd*em, Documentos de Postulación.

³⁶ *Ibíd*em, Documentación.

2.3 AUTORIDADES PUCE

2.3.1 Entrevistas

Para realizar las entrevistas tomamos en cuenta a las personas que tienen que ver directamente con los procesos y se les procedió a grabar para luego transcribir sus respuestas.

Las autoridades entrevistadas fueron las siguientes:

Al Mtr. Christian Cabezas Guerra, **Director de Formación Continua y Vinculación con la Comunidad**, las preguntas realizadas fueron solo enfocadas a la movilidad de docentes y a la Dra. Cecilia Mafla Bustamante, **Directora de Relaciones Internacionales**, en este caso las preguntas fueron enfocadas a la movilidad de estudiantes, docentes y personal administrativo.

Proceso: Movilidad Docentes

Mtr. Christian Cabezas Guerra

Director de Formación Continua y Vinculación con la Comunidad

Pregunta 1; ¿Cómo ve el proceso sobre la movilidad de docentes aquí en la Universidad Católica?

En la universidad se ha puesto mucho énfasis en tratar de que los profesores puedan tener experiencia académica en el exterior, por eso se ofrecen constantemente posibilidades de que se vayan los docentes por diferentes programas, también es bueno que nosotros seamos parte del AUSJAL, todo esto nos da más cabida hacia esas oportunidades por ejemplo existe también una red que se llama UDUCAL, que es una red de universidades Católicas de América Latina que abren la posibilidad que los profesores accedan a un programa de doctorado y con la matrícula gratis en las universidades Católicas de América del Sur que tienen bastante prestigio, especialmente como por ejemplo Católica de Chile, Católica de Córdoba, y en Brasil las Universidades Católicas.

Pregunta 2 ¿Son accesibles los convenios para los estudiantes, docentes y personal administrativo?

Si completamente, hay una buena oportunidad también, nosotros abrimos la posibilidad los veranos de que los profesores vayan a los Estados Unidos a un par de universidades que son Jesuitas como Gonzaga University Estado de Washington y la de Loyola University que queda en Nueva Orleans.

Pregunta 3 ¿Qué limitaciones cree que existe en cuanto a los docentes?

Parecería ser que la limitante es que los profesores son muchos a tiempo parcial y no están enterados de lo que está pasando y de las posibilidades que existen y tampoco les interesa mucho relacionarse con las universidades, esa es una limitante, otra limitante es la composición misma de los profesores, el promedio de edad es de 59 años, esto hace que muchos profesores no quieran tener esa movilidad puesto que sus edades ya son avanzadas.

Pregunta 4 ¿Cree que es trascendente este tipo de movilidad para la universidad?

En sí, lo que hace es que los profesores se den cuenta de lo que hace otro personal académico en otros países, y es muy bueno, porque tienen mucha conciencia de lo que hasta donde pueden llegar ellos, especialmente estos programas que son de Estados Unidos les ha hecho que vean cómo funciona la academia en Estados Unidos.

Pregunta 5 ¿Es complejo realizar estos procesos?

Es extremadamente simple solo tiene que llenar un formulario.

Pregunta 6 ¿Habido crecimiento en el intercambio durante los últimos años?

Si, por supuesto porque se nos han abierto oportunidades que no había antes, por ejemplo el año pasado 15 profesores se fueron a Gonzaga University, y es un número bastante alto.

Pregunta 7 ¿Cómo ve la relación con la Dirección de Relaciones Internacionales?

Es bastante buena porque hacemos las postulaciones y las convocatorias en conjunto con la Dirección de Relaciones Internacionales.

Proceso: Movilidad Estudiantes, Docentes, Personal Administrativo

Dra. Cecilia Mafla Bustamante

Directora de Relaciones Internacionales

Pregunta 1 ¿Qué opinión le merece los procesos existentes a los estudiantes, docentes y personal administrativo?

Bien, pero necesitamos dar más tiempo a los estudiantes, lamentablemente le digo estamos aquí trabajando contra reloj, que no se ha logrado hacerlo con más anticipación, yo pensaría que se debe dar 2 o 3 meses.

Pregunta 2 ¿Son accesibles los convenios para los estudiantes, docentes y personal administrativo?

Si, en realidad que si a los estudiantes no le hemos dado convenios pero a las facultades que nos han pedido algún profesor sí.

Pregunta 3 ¿Qué opinión tiene sobre el número de convenios que existen? ¿Son los adecuados?

Algunos faltan renovarlos y como no tenemos suficiente personal no se ha dado mucho tiempo a esto, porque cada convenio es distinto y tenemos que negociar muchas veces con las otras personas.

Pregunta 4 ¿Cuál es la mayor limitación para hacer uso de los convenios?

La falta de personal.

Pregunta 5 ¿Cuáles son los beneficios de usar los convenios?

Obviamente los estudiantes tienen el beneficio de ampliar su educación, una educación general porque los que van a estudiar el inglés obviamente aprenden la cultura, también los que van a realizar estudios específicos obviamente enriquecen su área pero también es la visión global que esta enriquecida del mundo.

Pregunta 6 ¿Tiene trascendencia en la PUCE?

Creo que sí, si tiene trascendencia porque ahora que estamos viviendo en un tiempo globalizado mientras los estudiantes salgan, vean otras maneras de vivir, otras maneras de pensar, otras maneras de estudiar, esto ayuda mucho a la universidad, también en los rankings muchas veces quieren saber que movilidad hay y con qué universidad hay estos convenios.

Pregunta 7 ¿La Universidad responde a las convocatorias?

Creo que sí, si a veces le digo yo creo que no damos suficiente tiempo, más que todo para las convocatorias cuyos requisitos incluyen el examen del

Toefl porque eso ya no depende de nosotros y la comisión Full Bright tiene sus Dar Lines, y si los chicos no alcanzan no pueden cumplir con esos requisitos.

Pregunta 8 ¿Es complejo aplicar al intercambio?

Es complejo porque más que todo es bastante individual o sea cada universidad tiene diferentes requisitos, cada convenio es distinto, tenemos a veces a uno sin alojamiento, con alojamiento puesto que el Ecuador está digamos a una posición de desventaja porque el costo de la vida es menos inferior aquí, entonces no es lo mismo para un alemán venir acá que para un ecuatoriano irse a Alemania, entonces a veces no se puede, no logramos que los estudiantes vayan a otras partes, entonces no tenemos un balance en el intercambio, por ejemplo tenemos este desbalance con Japón, Korea, con varias universidades porque simplemente el costo no es igual.

Pregunta 9 ¿Ha habido crecimiento en el intercambio? ¿Por qué?

Yo solamente he estado aquí 8 meses, entonces no podría decirle durante todo este tiempo, quizás Roxana Moscoso (Analista Estudiantes PUCE) sería la persona que podría indicar más, lo que me han dicho en varias

ocasiones los dos colaboradores es que si, y a pesar de que tenemos el personal más reducido hemos crecido en la movilidad.

Pregunta 10 ¿Cuáles son las mejoras que se podría hacer?

Yo pienso que necesitamos un coordinador académico que se encargue completamente del mantenimiento de convenios, de buscar universidades que tengan estos convenios de las convocatorias entonces en estos momentos nos dividimos entre los tres, también yo pensaría que necesitamos una persona en la recepción, un estudiante no puede ser recepcionista con las pocas horas que tiene y no está lo suficientemente informado para dar la información y para dar una buena recepción a las personas que vienen.

2.4 DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

La movilidad por parte de los Docentes y Personal Administrativo de la PUCE se ha ido incrementando de poco a poco, para las entrevistas se consideró hacer a 3 personas: un docente de curso de verano, un docente de un año de intercambio y una persona administrativa.

Cuadro # 2.3. Movilidad Docentes- Administrativos 2011/2012

2011			N° Total 2011	2012			N° Total 2012
II 2010-2011 (enero-mayo 2011)	III 2010-2011 (junio-julio 2011)	I 2011-2012 (agosto- diciembre 2011)		II 2011-2012 (enero-mayo 2012)	III 2011-2012 (junio-julio 2012)	I 2012-2013 (agosto- diciembre 2012)	
0	7	2	9	0	13	0	13

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales

Elaborado por: Dirección de Relaciones Internacionales

Como se puede observar en la cuadro # 2.3 ha habido una movilidad de 22 personas entre docentes y administrativos, siendo 19 docentes y 3 administrativos. Cabe mencionar que existe un total de 600 administrativos y 1200 docentes, es decir que durante los dos últimos años solo ha viajado un 0.5 % del personal administrativo y 1.6% del total de los docentes.

Las preguntas fueron las mismas que se les hizo a los estudiantes de pregrado PUCE. Se les realizó una entrevista la cual fue grabada y se procedió a transcribir sus respuestas. Los entrevistados fueron los siguientes:

(CH) Catalina Huilcapi, **DOCENTE DE LA FACULTAD DE ARQUITECTURA.** Proceso: Movilidad Docentes Curso de Verano.

(CG) Cristian Gavilanes, **DOCENTE C.C.L. LENGUAS,** Proceso: Movilidad Docentes Duración 1 año.

(EA) Edison Aguilar, **DIRECTOR DEL INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA**
PUCE, Proceso: Movilidad Personal Administrativo.

Pregunta 1 ¿A qué convenio se fue?

(CH) Me fui al de Gonzaga University en el pasado verano del 2012.

(CG) A Connecticut que tiene con Pitzer College en California con duración de un año.

(EA) Al curso de inglés en Gonzaga University.

Pregunta 2 ¿De qué manera obtuvo la información para la convocatoria de intercambio?

(CH) Por el correo electrónico de la PUCE la que mando la D.R.I.

(CG) Mediante el coordinador del departamento de inglés de Pitzer Santa Cruz me dio la información de pronto si está interesado, luego de eso conversé con las persona de Relaciones Internacionales, me dieron la información y llené la aplicación.

(EA) Nos enviaron una convocatoria por intranet.

Pregunta 3 ¿En el momento de llenar los documentos para la postulación se le presentó algún inconveniente? ¿Cuál fue?

(CH) Fue realmente largo, especialmente estilizado pero no fue complejo porque afortunadamente ya tenía conocimiento del idioma, en si lo que había que llenar era en inglés el documento resulta largo pero no le veo yo inconveniente personalmente, escuché que si había inconveniente para otras personas que no dominaban el idioma.

(CG) Bueno, Pitzer College ya había aceptado mi candidatura, entonces yo pensé que estaba listo pero después me enteré que tenía que presentar unos documentos, un certificado médico y el problema que tuve fue ese porque no pude sacarlo a tiempo.

(EA) Básicamente lo que no estaba claro era sobre la certificación de solvencia económica, porque el formato o los formularios que tenía Gonzaga eran más dirigidos a estudiantes, entonces ellos tenían que adjuntar certificados de los padres indicando que eran solventes, que si iban a pagar y que conocían el valor y todo lo demás, nosotros suponíamos acá que eso se podía reemplazar con una certificación bancaria y eso es lo que hicimos pero no fue necesario, después nos explicaron que no era necesario.

Pregunta 4 ¿Durante el proceso de solicitud recibió apoyo y la asesoría por parte del personal de la dirección de Relaciones Internacionales?

(CH) Totalmente Roxana Moscoso (Analista Estudiantes PUCE) me ayudo un montón todo el tiempo, de hecho ella estuvo al frente de todo este proceso.

(CG) Si, fueron de bastante ayuda en cuanto a información, me dijeron como llenar los formularios, ese tipo de cosas.

(EA) Si, sea por vía electrónica, yo por lo menos fui a reunirme una 3 veces con la D.R.I.

Pregunta 5 ¿Indique que cambios considera que se podrían realizar en los procesos establecidos por la D.R.I, por ejemplo convocatoria, admisión estudiantes, postulación, firma de compromisos, inducción, acompañamiento y pos-becas y cuál de estos debería cambiar?

(CH) No todos los docentes de aquí de la Católica recibimos el apoyo financiero de la universidad porque necesitamos tener un tiempo de servicio para poder acceder al apoyo económico, entonces en mi caso no recibí porque no tenía la cantidad de años que exigía el Departamento de Vinculación, hablé con Christian Cabezas (Director de Formación Continua y Vinculación con la Comunidad) y me dijo que sí que todos iban a recibir pero obviamente necesita tener un cierto número de años de servicio, entonces él me dijo que a pesar de que no he de recibir el apoyo, que podía viajar y tener el descuento, entonces bueno yo tuve el descuento como profesora de la universidad pero no el apoyo económico de la misma.

(CG) Tal vez en el momento de solicitar los documentos, hacerlo con un poco más de tiempo, nada más porque de ahí el resto del proceso fluyó sin problemas.

(EA) Algo que me parece que es bien importante y de hecho lo tenían organizado pero entiendo no se dio porque coincidió con el periodo de cambio de autoridades, es la reunión con las personas que han viajado antes que han estado antes para que cuenten la experiencia.

Pregunta 6 ¿La información brindada por parte de la D.R.I con respecto a los costos de participar en el intercambio fue?

(CH) Fue exactamente lo que me habían dicho, de hecho incluso tuve un vuelto en cuestión de hospedaje, ahora en cuestión de alimentación se gasta según que se considere, o sea los gastos están aproximados y son muy similares a lo que te dicen que vas a gastar.

(CG) Fueron bastante claros al respecto, como soy docente tuve que pedir una licencia, entonces ellos fueron muy claros que los compromisos que yo haga con la universidad son muy distintos a los compromisos que yo tenga que hacer con la D.R.I, todo fue muy claro y transparente.

(EA) Fue exacta, ya que no había mayor diferencia con lo que nos habían señalado.

Pregunta 7 ¿Durante el proceso de intercambio recibió acompañamiento y asesoría por parte de la D.R.I?

(CH) Si, la persona a cargo de todos los estudiantes extranjeros en Gonzaga University se encarga de guiarle en todo el proceso, en absolutamente todo desde la compra de un jabón hasta llevarte al aeropuerto a recogerte del mismo, eso me parece excelente.

Me parece que alguna vez les tuve que solicitar alguna información, Roxana Moscoso (Analista Estudiantes PUCE) estuvo pendiente pero en realidad todo se encargan en Gonzaga, todo se encargan ellos y no tuve ningún problema en ningún momento.

(CG) Si, en ese entonces la directora de Relaciones Internacionales era María Isabel Aguinaga y con ella intercambiamos un par de mail preguntándome como estaba, como estaban las cosas, los intereses que estaban tomando, pero como le digo como soy docente no funcionan de la misma manera que con los estudiantes pues a mí me dieron un poquito más de libertad.

(EA) Sí, nos preguntaron sobre si ya habíamos llegado, como nos había ido en el arribo, en la llegada, en la instalación y luego hubo alguna información cerca de terminar el evento y al final.

Pregunta 8 ¿Cuál cree que son los beneficios de participar en un intercambio?

(CH) A parte de conocer la cultura, el compartir con otras personas de otras culturas, el mejorar las habilidades de comunicación, en mi caso era lo que yo necesitaba.

(CG) Para empezar el asunto cultura, de vivir una cultura diferente, aquí los muchachos aprenden inglés, pero al momento de viajar se experimenta la cultura de primera mano, entonces es importantísimo experimentar una nueva realidad académica, también porque la exigencia académica no es muy distinta a la de la Católica, porque la Católica también presiona bastante, pero la manera de realizar las cosas es distinta, entonces eso sirve a los estudiantes para que abran más sus mentes y acepten de mejor manera las cosas que hacen aquí también.

(EA) Entiendo que son varios desde el plano personal obviamente lo que uno aprende, ampliación del horizonte personal en la medida en que hay un intercambio con personas de distintos países, de diferentes realidades, condiciones, situaciones, o sea ese intercambio cultural es muy importante, el hecho de conocer culturalmente como son esas personas, cómo funciona la universidad, yo incluso me metí e hice contacto con autoridades de esa universidad porque también

procuraba otro tipo de intercambio más académico con este instituto, me reuní con la vicepresidenta o vicerrectora y también con una directora administrativa de investigación.

Pregunta 9 ¿Favoreció el intercambio a su formación profesional?

(CH) Bueno si, la verdad es que yo quería hacer la aplicación de una maestría que era totalmente en inglés, que era lo que yo estaba buscando perfeccionar mis habilidades de comunicación especialmente a nivel académico.

(CG) Si muchísimo, yo soy docente ya 13 años y las materias que tomé allá me ayudaron muchísimo para mejorar mis clases, para mejorar mis conocimientos e incluso el idioma.

(EA) Profesionalmente no tanto, o sea porque mi interés era más el estudio del inglés que otra cosa, profesionalmente no porque no tenía salud pública.

Pregunta 10 ¿Califique la atención brindada por parte del personal de Relaciones Internacionales?

(CH) Totalmente amigable, del personal tanto aquí como en Estados Unidos.

(CG) Fue excelente.

(EA) Muy amigable.

Pregunta 11 ¿Cuál fue su nivel de satisfacción en general respecto al servicio que brinda la Dirección de Relaciones Internacionales?

(CH) Totalmente satisfecha.

(CG) Muy bueno.

(EA) El servicio como tal está bien, le entrega la información, le facilitan el contacto, le ayudan en el trámite, le entregan sobre todo la información acerca de

las condiciones, las características, que es lo que cubre la universidad, que es lo que uno debe cumplir y cuáles son los riesgos que uno corre, que hay que cumplir con los determinados plazos, seguir las reglas, todo eso me parece que está bien, no sé si dependa de Relaciones Internacionales o si depende de la universidad la duración del curso, por ejemplo de estos cursos lo primero que observamos es que había un trato diferente por universidades, o sea tenían universidades colombianas por ejemplo los estudiantes se quedan todo el año y también son administrativos, son estudiantes, son docentes, los venezolanos igual, los mexicanos igual, entonces nosotros 2 meses si hay diferencias.

Pregunta 12 ¿Valore el nivel de conocimiento de la comunidad universitaria con respecto a los intercambios?

(CH) Ahí si yo diría que estamos como en la mitad y hasta un poquito menos, porque particularmente cuando yo era estudiante no sabía sobre estos intercambios, yo también estudié acá y ahora que soy docente y que veo más internet, ahora me entero mucho más porque casi toda información que envían por el correo de la PUCE que los estudiantes no la leen, entonces yo recuerdo que a mis alumnos yo les dije el semestre anterior, incluso cuando regresé ellos conversaban y me decían no sabíamos, no teníamos ni idea de que existía esto y es porque toda la información llega al correo de la PUCE y ellos no saben esto.

(CG) A mi modo de ver no saben mucho, si bien es cierto la D.R.I envía correos electrónicos al correo de la PUCE, este correo no lo revisa mucha gente, publiquen en todas las carteleras posibles, pero aun así la gente no está muy al tanto, son muy pocos los que se informan y muchas veces se pierde esa oportunidad.

(EA) Yo diría que hay mucha desinformación o sea toda la información que circula es fundamentalmente en relación a los costos, no hay información comparativa de cuánto costaría, si es que la PUCE no participara, no tuviera convenio, si es que costaría todo igual, hay también información incompleta sobre los valores del alojamiento y las comidas porque estando allá por ejemplo los colombianos y los venezolanos pidieron cambiarse de residencia porque estábamos en la mejor residencia, igualmente que era más para maestrías y doctorados que es mucho más caro que las otras que son para estudiantes, de hecho tampoco es comparable los costos o lo que tenemos que gastar nosotros, con estudiantes árabes por ejemplo que tenían desde vehículos y todo el equipamiento y está fuera del campo de la universidad, entonces en eso hay como todo el mundo dice es carísimo, la universidad no apoya mucho lo cual no es cierto, para los costos de Estados Unidos entiendo que la universidad hace un esfuerzo y coloca lo que puede colocar, ahora probablemente podría mejorar eso si a eso se juntara un sistema de crédito o cosa por el estilo que ayudara de mejor manera, pero más que eso lo que me parece es que debería asegurarse digamos resultados, lo que nos interesa es que las personas que ingresan a esos programas al final realmente tenga un manejo suficiente, un dominio suficiente o sea sean suficientes en inglés para eso habrá que irse 6 meses

o el tiempo que sea necesario porque eso revierte en cambio en beneficios institucionales y personales para todos.

Pregunta 13 ¿Alguna recomendación para la Dirección de Relaciones Internacionales?

(CH) Yo sé que manejan un perfil de Facebook y no sé si tengan Twitter pero me parece que por ahí sería mucho más factible que llegue la información a los estudiantes y que haya siempre alguien atrás que pueda retroalimentar todas las dudas de los estudiantes y de pronto se debería hacer a modo de campañas informativas en cada facultad y decir mire estas son las universidades, estos son los programas de acuerdo a la facultad y estos son los requisitos pero debería ser como épocas para cada facultad.

(CG) Tal vez no trabajar solamente con el correo institucional, si no con los correos personales de los estudiantes, un trabajo fuerte pero podría ayudar.

(EA) Algo que si nos llamó la atención a nosotros era que probablemente por lo que no se dio esa reunión de inducción como la llaman, no nos conocíamos todos allá y al final nos estuvieron preguntando de alguien que no sabemos si viajó o no viajó, pero lo cierto es que nosotros nunca lo conocimos, nunca lo vimos, mal

podríamos decir si llegó, si no regresó o lo que haya pasado pero entiendo que eso seguramente se resolverá si es que se dan estas reuniones de inducción antes del viaje.

2.5 ESTUDIANTES DE PREGRADO PUCE

De acuerdo a la información obtenida en la Secretaría General de la PUCE, para el segundo semestre del año 2012 se tiene que:

Cuadro # 2.4: Número de Estudiantes de la PUCE 2012

FACULTAD	ANTIGUOS	NUEVOS
Escuela de Bioanálisis	206	
Facultad de Trabajo Social	73	
Facultad de Arquitectura, Diseño y Artes	853	111
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables	1399	89
Facultad de Ciencias de la Educación	237	42
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	236	
Facultad de Ciencias Filosóficas y Teológicas	106	13
Facultad de Ciencias Humanas	893	7
Facultad de Comunicación, Lingüística y Literatura	586	29
Facultad de Economía	449	35
Facultad de Enfermería	483	53
Facultad de Ingeniería	739	108
Facultad de Jurisprudencia	442	43
Facultad de Medicina	982	94
Facultad de Psicología	667	79
TOTAL ALUMNOS	8351	703

Fuente: Secretaría General de Estudiantes

Elaborado por: Carlos López

En el cuadro # 2.4 se puede determinar que de estudiantes antiguos de pregrado existe un total 8.351, más los 703 nuevos alumnos que ingresaron a las diferentes facultades da un total de 9.054 alumnos matriculados.

2.5.1 Investigación

Se la realizó solo a los estudiantes que han participado en el intercambio a partir del 2011, debido a que antes la movilidad estudiantil se manejaba de otra manera. Los cuales constituyen un total de 41 alumnos que han viajado y fueron encuestados 36 estudiantes.

Cuadro # 2.5: Resumen Movilidad Estudiantil 2011/2012

2011			N° Total 2011	2012			N° Total 2012
II 2010-2011 (enero-mayo 2011)	III 2010-2011 (junio-julio 2011)	I 2011-2012 (agosto- diciembre 2011)		II 2011-2012 (enero-mayo 2012)	III 2011-2012 (junio-julio 2012)	I 2012-2013 (agosto- diciembre 2012)	
2	6	7	15	9	4	13	26

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales PUCE

Elaborado por: Carlos López

Cuadro # 2.6: Resumen por facultades Movilidad Estudiantil 2011/2012

FACULTAD	2011			2012			TOTAL / FACULTAD
	II 2010- 2011	III 2010- 2011	I 2011- 2012	II 2011- 2012	III 2011- 2012	I 2012- 2013	
	(enero- mayo 2011)	(junio- julio 2011)	(agosto- diciembre 2011)	(enero- mayo 2012)	(junio- julio 2012)	(agosto- diciembre 2012)	
FCLL:LEAI	1				3	4	8
AQ:Arquitectura		2		3	1		6
AD	1			1		3	5
PS		1	1			2	4
IG:Sistemas		1		1		1	3
TS			3				3
EC			1			2	3
JU				3			3
EF: Nutrición			2				2
IG: Civil		1					1
FCLL:LEAI		1					1
CH: Sociología				1			1
CE						1	1
TOTAL / 2011-2012							41

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales PUCE

Elaborado por: Carlos López

Como se muestra en los cuadros # 2.5 y 2.6 se puede observar que durante los dos últimos años de un total de 8351 estudiantes de pregrado solo el 0.49% ha participado en un intercambio estudiantil, es decir ni el 1 por ciento de la Universidad.

2.5.2 Formato de Encuesta

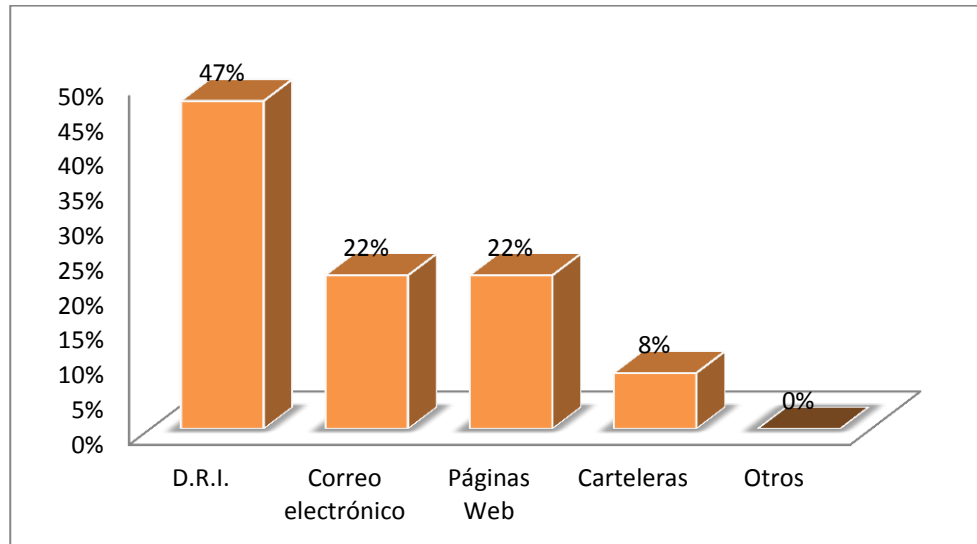
En el estudio de campo la encuesta será la principal técnica a utilizarse para la recolección de información que proporcione la población a la que va a ser dirigida. La encuesta se realizó en la ciudad de Quito y las preguntas que fueron formuladas se encuentran en el ANEXO # 1.

2.5.3 Tabulación, sistematización y análisis de resultados

Una vez recopilados y tabulados los datos acorde con el desarrollo de la metodología de interpretación de la información anteriormente citada, se obtienen los siguientes resultados de la encuesta:

Pregunta 1.- ¿De qué manera obtuvo la información para la convocatoria del intercambio estudiantil?

Gráfico # 2.4. Interpretación pregunta 1



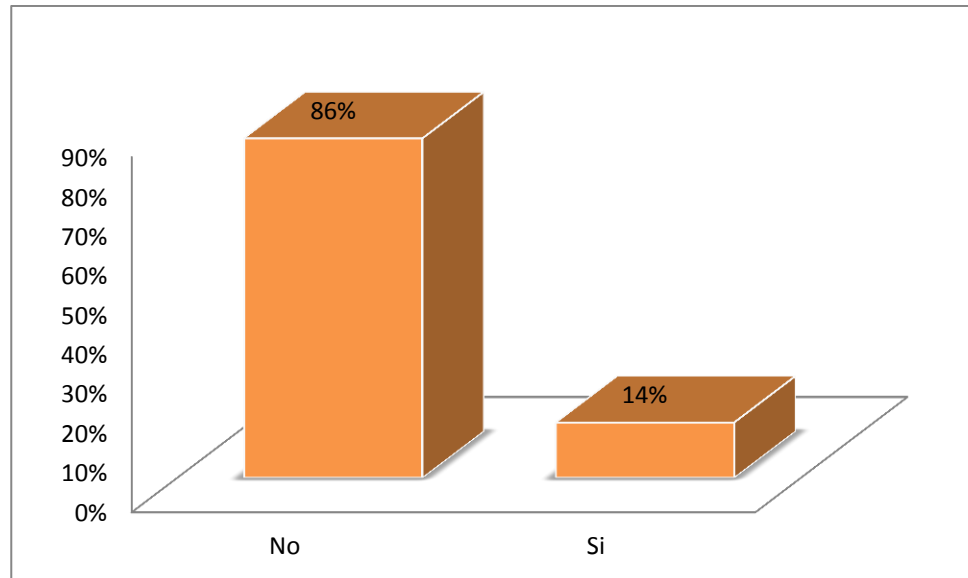
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

De acuerdo a los resultados del gráfico 2.4 obtenidos en la encuesta, la mayoría de los estudiantes obtuvo la información para la convocatoria del intercambio estudiantil en la Dirección de Relaciones Internacionales, otros por diferentes medios, por lo que demuestra que la universidad debe poner mayor interés en dar a conocer la información en otros medios de comunicación para que de este modo los estudiantes puedan tener acceso a la misma.

Pregunta 2.- ¿En el momento de llenar los documentos para la postulación se le presento algún tipo de inconveniente?

Gráfico # 2.5. Interpretación pregunta 2



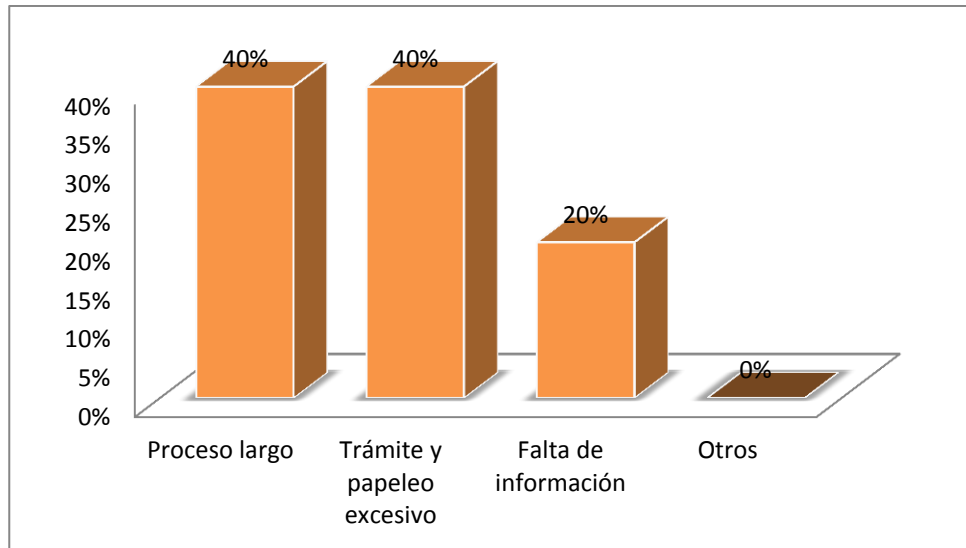
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En el gráfico 2.5 se muestra que en el momento de llenar los documentos para la postulación gran parte de los estudiantes encuestados no tuvo ningún inconveniente, por lo que se concluye que en este sentido la universidad ofrece la facilidad para poder cumplir con dichos tramites.

Pregunta 3.- Si su respuesta a la pregunta 2 fue positiva, indique cual fue el inconveniente:

Gráfico # 2.6. Interpretación pregunta 3



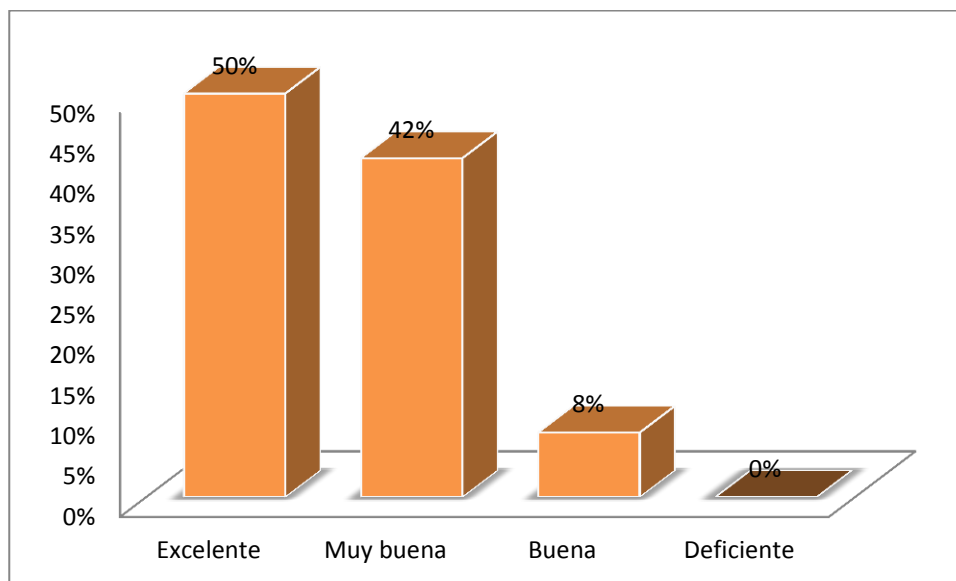
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En el gráfico 2.6 se puede observar que al momento de llenar los documentos para la postulación los inconvenientes mayores que tuvieron los estudiantes fueron que el proceso es largo, trámite y papeleo excesivo, y además la falta de información, por lo que se puede deducir que la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE debería tener muy en cuenta estas falencias para mejorar el proceso de intercambio.

Pregunta 4.- ¿Cómo califica la asesoría y el apoyo recibido a lo largo del proceso de solicitud por parte del personal de las oficinas de Relaciones Internacionales?

Gráfico # 2.7. Interpretación pregunta 4



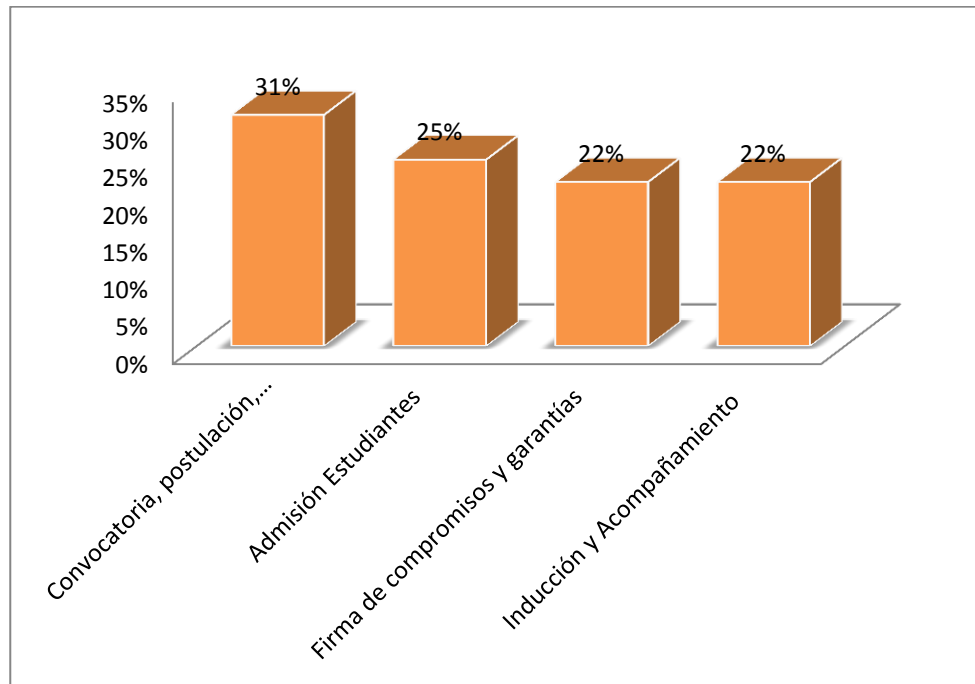
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

De los resultados mostrados en el gráfico 2.7 se puede deducir que los estudiantes encuestados en su mayoría califican la asesoría y el apoyo recibido a lo largo del proceso de solicitud por parte del personal de la Dirección de Relaciones Internacionales como excelente, sin embargo otros califican a este proceso como muy bueno, sin embargo un grupo muy pequeño de estudiantes lo califica como bueno, lo que demuestra que en la Dirección de Relaciones Internacionales existe personal capacitado para brindar y ayudar a los estudiantes con la información necesaria y requerida por ellos para su intercambio.

Pregunta 5.- ¿Indique que cambio usted considera que se podría realizar en los procesos establecidos por la Dirección de Relaciones Internacionales?

Gráfico #2.8. Interpretación pregunta 5



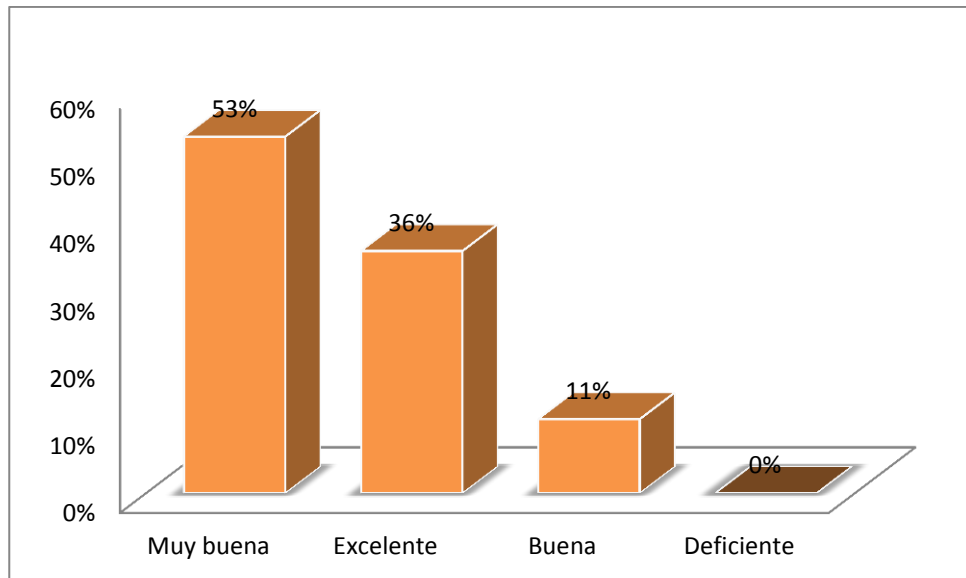
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Según los resultados mostrados en el gráfico 2.8 de la encuesta realizada a los estudiantes, sugieren que es necesario realizar cambios en los procesos de convocatoria, postulación y selección de los estudiantes, en la admisión de los estudiantes, en la firma de compromisos y garantías, y además en el proceso de inducción y acompañamiento por lo que la Dirección de Relaciones Internacionales debería tomar en cuenta estas sugerencias.

Pregunta 6.- ¿La información brindada por parte de la D.R.I. con respecto a los costos de participar en un intercambio fue?:

Gráfico # 2.9. Interpretación pregunta 6



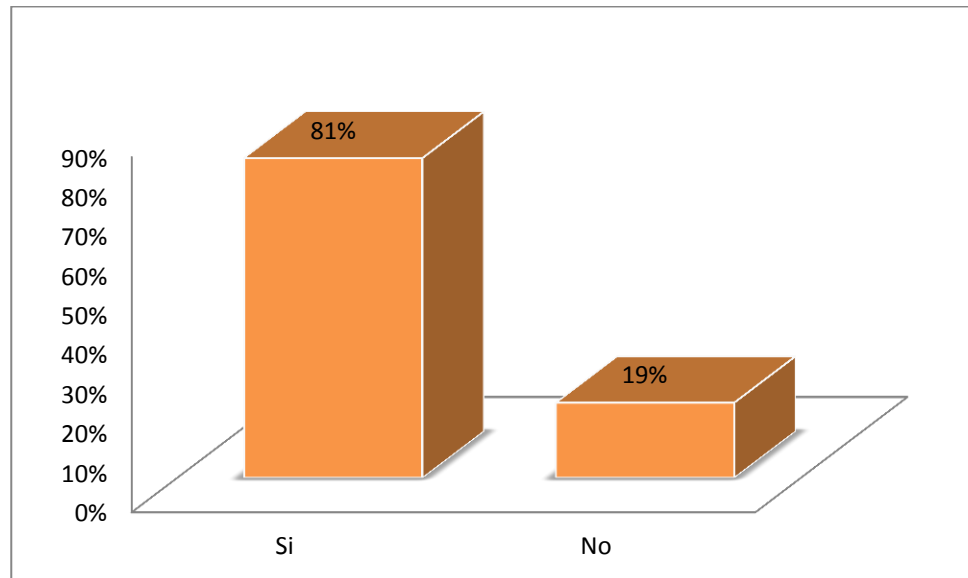
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

De acuerdo al gráfico 2.9 se puede observar que la información brindada por la D.R.I con respecto a los costos de participar en un intercambio fue muy buena.

Pregunta 7.- ¿Durante el proceso de intercambio recibió el acompañamiento y asesoría por parte de la Dirección de Relaciones?

Gráfico # 2.10. Interpretación pregunta 7



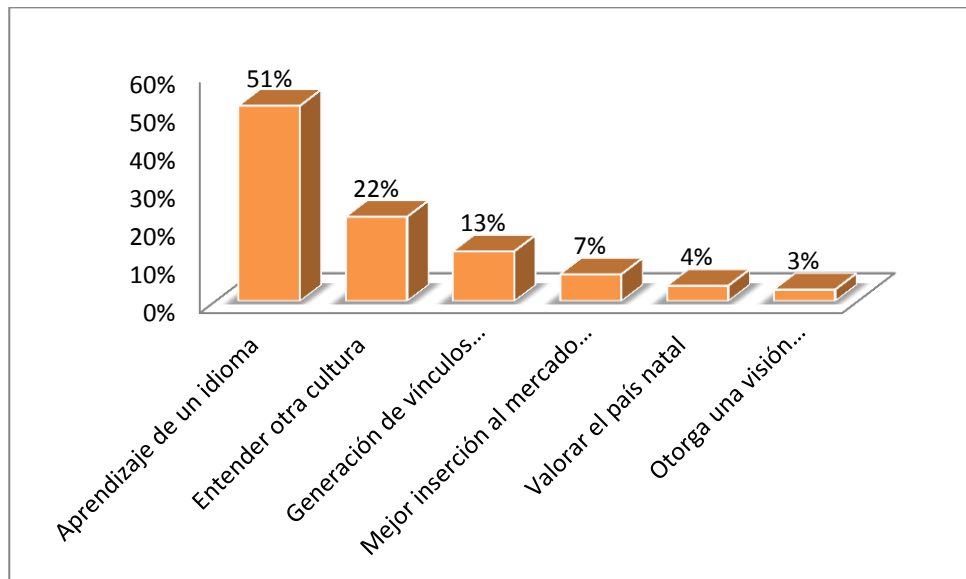
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

De acuerdo al gráfico 2.10 la mayoría de estudiantes recibió la asesoría e información necesaria que deben realizar con respecto al proceso de intercambio por parte de la Dirección de Relaciones Internacionales.

Pregunta 8.- ¿Cuál cree usted que son los beneficios de participar en un intercambio, escoja las 2 más importantes?

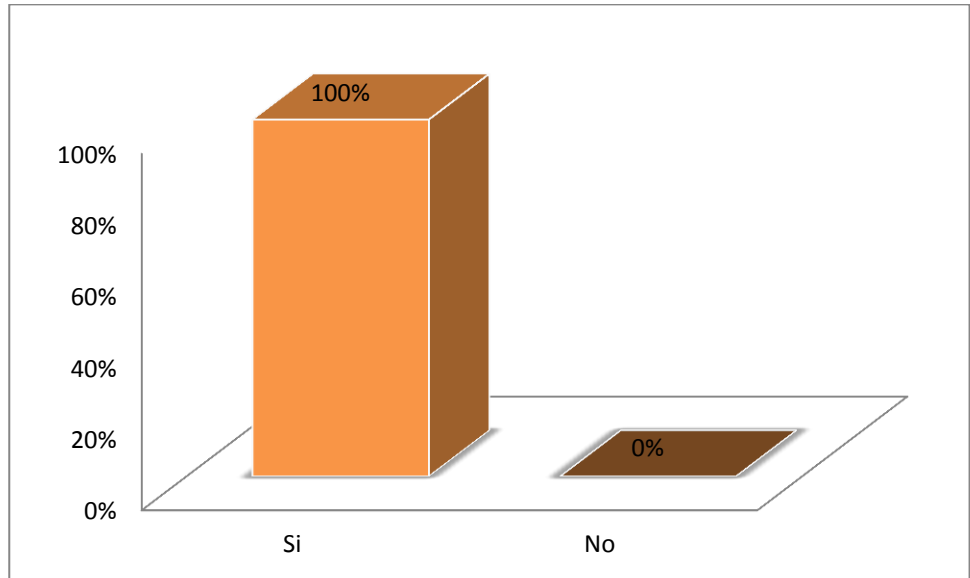
Gráfico # 2.11. Interpretación pregunta 8



Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Como muestra el gráfico 2.11 uno de los más importante beneficios de participar en un intercambio es el aprendizaje de un nuevo idioma, además gran parte de los estudiantes encuestados manifiestan que ellos realizaron el intercambio estudiantil fue por conocer las diferentes culturas de otros países.

Pregunta 9- ¿Favoreció el intercambio a su formación profesional?**Gráfico # 2.12. Interpretación pregunta 9**

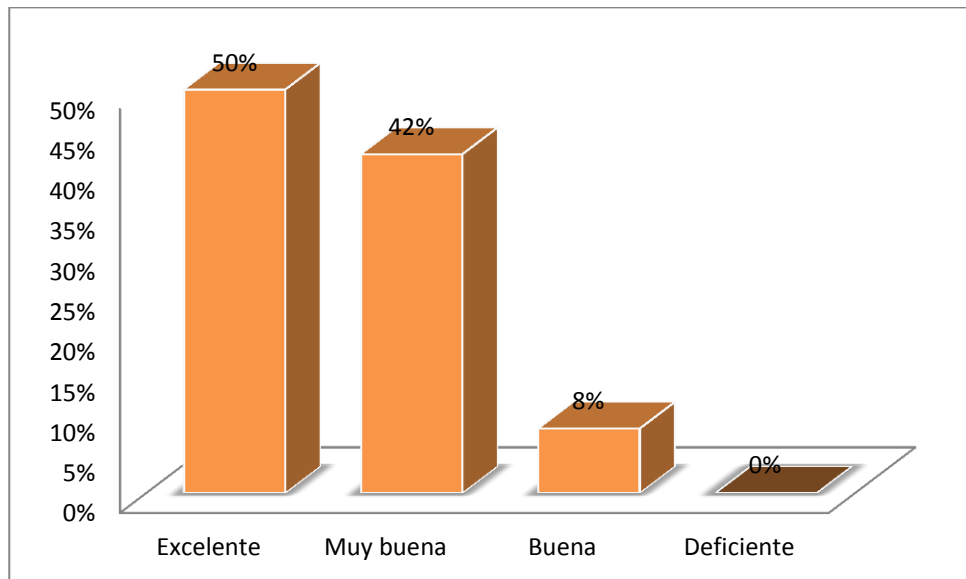
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En el gráfico 2.12 es importante destacar que los estudiantes respondieron en su totalidad que el intercambio ha favorecido su formación tanto profesional como personal.

Pregunta 10.- ¿Califique la atención brindada por parte del personal de la D.R.I. de la PUCE?

Gráfico # 2.13. Interpretación pregunta 10



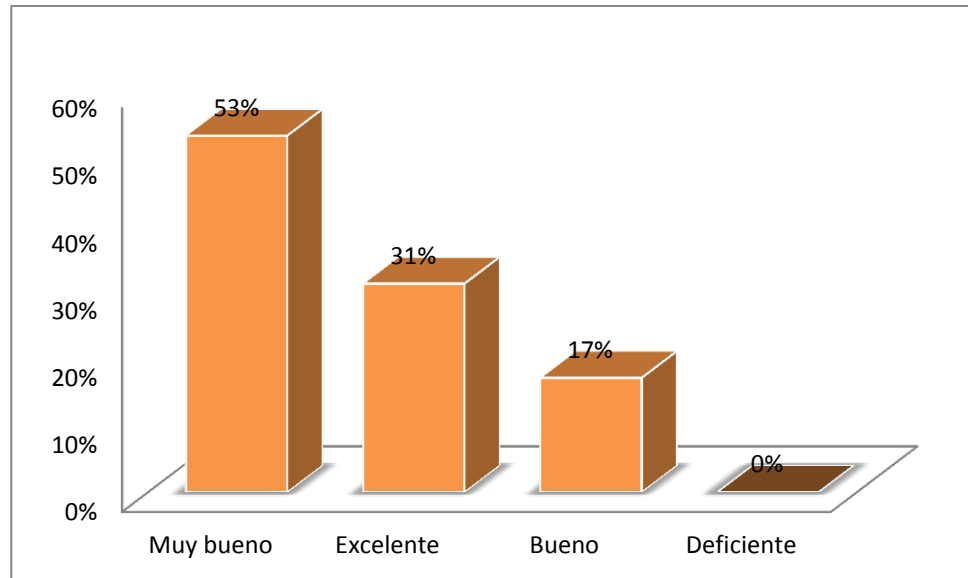
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Como se logra observar en el gráfico 2.13 la atención brindada por parte del personal de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE es excelente. No existe ninguna queja para esta dirección.

Pregunta 11.- ¿Cuál fue su nivel de satisfacción en general respecto al servicio que brinda la Dirección de Relaciones Internacionales?

Gráfico # 2.14. Interpretación pregunta 11



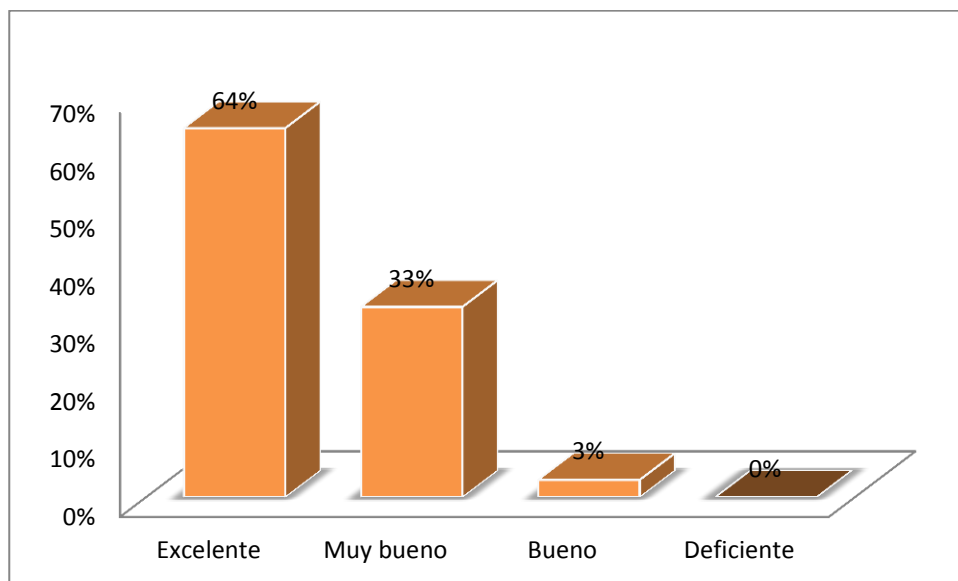
Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

El gráfico 2.14 muestra que el nivel de satisfacción en general respecto al servicio que brinda la Dirección de Relaciones Internacionales es Muy bueno.

Pregunta 12.- ¿Valore el nivel de conocimiento de la Comunidad Universitaria con respecto a los intercambios?

Gráfico # 2.15. Interpretación pregunta 12



Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Como se observa en el gráfico 2.15 los estudiantes encuestados admiten que el nivel de conocimiento de la Comunidad Universitaria con respecto a los intercambios es excelente. Existiendo un conocimiento con respecto al tema, en la realidad no existe una participación mayoritaria por parte de los estudiantes. Uno de los problemas podría ser la difusión por parte de la D.R.I., esto se tomará en cuenta para la mejora en los procesos.

2.6 ESTUDIANTES EXTRANJEROS

A continuación se expone un listado de los estudiantes extranjeros que se encuentran estudiando actualmente en la PUCE.

Cuadro # 2.7. Listado de Estudiantes Extranjeros 2013

No.	APELLIDO	NOMBRE	CONVENIO
1	SORHEIM	JULIE MARIE	PUCE – BERGEN
2	JOON-SANG	PARK	PUCE - DANKOOK
3	ANDERSSON	MARANDA GITTEN	PUCE – IDAHO
4	PETERS	ALEXANDER	PUCE – IDAHO
5	BEASLEY	KATIE	PUCE – IES
6	COLLINS	EMMA	PUCE – IES
7	FISHMAN	CLAIRE	PUCE – IES
8	GRADY SAYVETZ	LEAH ROSE	PUCE – IES
9	GORDON	MOLLY	PUCE – IES
10	LAMAR	MARTHA	PUCE – IES
11	MOLLOY	GRACE	PUCE – IES
12	NINK	EMILY	PUCE – IES
13	PETERSEN	BRITTANY	PUCE - IES
14	POTTS	EMILY	PUCE - IES
15	VAILLANCOURT	JULIA	PUCE - IES
16	WHITTLESEY	ELIZABETH	PUCE - IES
17	GONZÁLEZ GÓMEZ	ALBERTO ELÍAS	PUCE - ITESO
18	PLASCENCIA DE LA TORRE	MARÍA FERNANDA	PUCE – ITESO
19	KOBARI	NATSUMI	PUCE - KANSAI GAIDAI
20	YANAMAKA	MISAKI	PUCE - KANSAI GAIDAI
21	RAUSCHER	JOSEF	PUCE – KUFSTEIN
22	BIGET	JARETT HEATH	PUCE - NEW MEXICO
23	ELPIN	ZACHARY THOMAS	PUCE - NEW MEXICO
24	CROOKE	RACHEL	PUCE - PITZER COLLEGE
25	HALFF	MARGARET	PUCE - PITZER COLLEGE
26	KIPNES	RACHEL	PUCE - PITZER COLLEGE
27	LUKOMNIK	AIDAN	PUCE - PITZER COLLEGE
28	McMAHAN	CHELSEY	PUCE - PITZER COLLEGE
29	SILVERSTEIN	STEVEN	PUCE - PITZER COLLEGE
30	STATES	ELIZA	PUCE - PITZER COLLEGE
31	JANOTA	ANDREA DIANE	PUCE - SAINT LOUIS
32	SASIETA	ALFONSO MIGUEL	PUCE - SAINT LOUIS
33	McFARLAND	MEGAN	PUCE - SAINT LOUIS
34	BRABEC	AMY	PUCE - SAINT LOUIS
35	COOPER	CASSANDRA	PUCE - WILLAMETTE
36	BABBITT	MARISSA	PUCE - WILLAMETTE

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales

Elaborado por: Dirección de Relaciones Internacionales

La movilidad de los estudiantes extranjeros es constante y muy parecida a la de años anteriores, como nos han comentado en la DRI. Se puede observar en el cuadro No 5 que en el último año la PUCE ha recibido a 36 estudiantes de distintas nacionalidades, siendo en su mayoría mexicanos, norteamericanos, japoneses y europeos.

Además se puede observar en el cuadro No. 5 que los 36 estudiantes extranjeros son de 11 convenios de un total de 95 entre convenios marcos y específicos que tiene firmado la PUCE, es decir solo el 11.57%.

Para las entrevista se consideró a dos mexicanos, una norteamericana y una japonesa.

Las personas entrevistadas fueron las siguientes:

(NK) Natsumi Kobari. **Japón**

(EG) Elías González. **México**

(MP) María Fernanda Plascencia De La Torre. **México**

(AB) Amy Brabec. **Estados Unidos**

Pregunta 1 ¿Cuál fue el propósito de realizar su intercambio?

(NK) Para estudiar español, para conocer Ecuador y para mejorar mis características.

(EG) El propósito para venir para acá fue en parte bueno, todo tiene que ver con un interés grande por la cultura indígena y la filosofía y pensamiento indígena y latinoamericano, por eso elegí el continente especialmente el Ecuador.

(MP) De salir de mi ciudad, conocer otro país, tanto por conocer los paisajes los lugares, los pueblitos, las ciudades, por vivir lejos de donde siempre había estado, para replantearme cosas un poco más profundas y conocer otras culturas, vivir la experiencia tal cual.

(AB) Bueno, yo quería tener una experiencia de usar el español en un contexto académico y también conocer otro país de Suramérica, yo simplemente quería mejorar mi español.

Pregunta 2 ¿La orientación recibida los primeros días por parte de la Dirección de Relaciones internacionales cómo fue?

(NK) Para mí fue muy buena y si me sirvió para vivir aquí en Quito.

(EG) Fue precisa, creo que fue como exactamente lo que necesitábamos escuchar.

(MP) Me parece que como la mayoría de estudiantes son de Estados Unidos está muy dirigidos a ello, o sea está bien y está bien que sea en 2 días y hacen su esfuerzo con las clases de danza, de salsa, pero me parece por ejemplo las diapositivas creo que son del 2008 y el Dr. Que nos presentó ni siquiera ya usaba las diapositivas, creo que falta renovarlas y ver si las siguen utilizando, la conferencia o la exposición de la seguridad de Estados Unidos me pareció absurda porque es muy a la perspectiva de los norteamericanos que estamos en tercer mundo y algún día te pueden robar y alguno de ustedes van ser secuestrado, robado, violado y no pueden ir a Colombia porque es muy peligroso, no sé, me parece muy sesgada la información.

(AB) Bueno, era como una información general que en un momento no sabía cómo aplicarla pero ahora me ha servido como los papeles que nos dieron.

Pregunta 3 ¿Tuvo Ud. algún inconveniente durante el periodo de su intercambio?

(NK) No.

(EG) Fue más bien como dudas sobre que fechas que tenía que yo ir, como lo del pasaporte y fue Tania Cumbal (Analista Estudiantes Extranjeros) quien estuvo apoyándome, como direcciones, etc.

(MP) No pude sacar dinero de mi tarjeta, de hecho sigo sin poder, pero vine acá y me prestaron el teléfono, me trataron de ayudar pero igual eran cuestiones del banco.

(AB) He tenido como unos inconvenientes pero la mayor parte los resolví con Tania Cumbal (Analista Estudiantes Extranjeros).

Pregunta 4 ¿Ha recibido ayuda por parte de la Dirección de Relaciones internacionales?

(NK) No mucho, pero había a veces unas reuniones para los extranjeros y asistí a estas y fueron muy interesantes.

(EG) Sí, creo que si se han hecho algunos eventos como para nosotros tener más raíces aquí en la universidad.

(MP) Sí.

(AB) Sí.

Pregunta 5 ¿Puede mencionar las ventajas que se consiguen al estudiar en el extranjero?

(NK) Puedes estudiar el español directamente, no es solo estudiar cosas académicas si no compartir con las personas y su cultura.

(EG) Yo creo que las ventajas son muchísimas, pero sobre todo yo considero una experiencia con otra cultura, otra manera de ver el mundo, que a ti mismo te enfrenta con las tuyas propias y eso te hace aprender mucho.

(MP) Es conocer gente nueva, estar en otro esquema de aprendizaje porque si es diferente, estar con otros profesores diferentes, otros compañeros.

(AB) Yo creo que uno aprende mucho de sí mismo al estar en el extranjero, y se aprende mucho de otros idiomas, otra manera de vida, yo diría que es un desafío en el cual se aprende mucho.

Pregunta 6 ¿Qué opinión le merece su experiencia en la PUCE desde el punto de vista académico social y cultural?

(NK) Es lo más interesante de mi vida.

(EG) Creo que desde el punto de vista social ha sido muy enriquecedor conocer gente nueva, desde el punto de vista cultural creo que la Católica tiene mucho que ofrecer, tiene una muy buena biblioteca, hasta eventos artísticos y académicamente también, creo que me siento satisfecho.

(MP) Me parece en realidad que los mexicanos y ecuatorianos tenemos culturalmente muchas similitudes, académicamente me parece muy similar al de México, llevo 4 materias y una de esas maestras es increíblemente inteligente y exigente y la otra es como una adolescente, tengo de todo y culturalmente llevo danza contemporánea y de tener opciones de llevar un taller gratuito me parece muy bueno.

(AB) Desde un punto de vista académico es un poco difícil, especialmente cuando estas en las materias porque para mí el problema fue que no sabía cómo era el sistema universitario acá, pero ahora diría que las clases son mi parte favorita acá.

Pregunta 7 ¿Cómo califica la atención brindada por parte del personal de Relaciones Internacionales?

(NK) Son muy buenas personas, siempre cuando tengo una duda o una pregunta ellos explican y responden rápidamente y claramente.

(EG) Buena, yo creo que si se podría mejorar un poco más.

(MP) Muy bien.

(AB) Muy buena.

Pregunta 8 ¿Alguna recomendación para la Dirección de Relaciones Internacionales?

(NK) Cuando hay un evento para los extranjeros, siempre vienen pocos extranjeros, por eso necesitan analizar un poco más, quiero hacer más cosas que antes.

(EG) Pues a lo mejor un poco más de organización.

(MP) Quizás más puntualidad en los medios que al principio había muchas dudas y nos iban a mandar mail pero se tardaron entonces no sabíamos qué onda.

(AB) La única cosa en que puedo pensar es que los chicos como yo tenemos acá un guía de la universidad, a veces no tenemos tantas salidas, nos pueden coordinar unas actividades por lo general estoy muy a gusto con eso.

3. PROCESOS ACTUALES DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES

El presente Capítulo abarca el diagnóstico operativo en cuanto a los procesos existentes en la Dirección de Relaciones Internacionales, la información que a continuación se presenta es el resultado de entrevistas con cada uno de los responsables de los procesos actuales.

El listado de procesos se obtuvo de manera verbal formulando preguntas a los integrantes de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE determinando las actividades de cada proceso, también se obtuvo mediante la observación de las actividades que realizan durante su jornada.

A continuación, se procedió a realizar un levantamiento de procesos, después se validaron los diagramas con cada responsable y dueño del proceso, para su respectiva aprobación y de ser el caso, se corrigieron los mencionados diagramas.

Para finalizar esta parte del estudio, se realizó el Análisis de Valor Actual y se procedió a establecer Debilidades y Oportunidades de los procesos, con la finalidad de establecer las medidas correspondientes que permitan el mejoramiento de las actividades de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.

3.1 INVENTARIO DE PROCESOS

Es necesario identificar y analizar los conceptos que influyen directamente con el enfoque a procesos y lo que implica cada una de las partes que lo conforman, ya que se utilizará a lo largo de toda la investigación.

3.1.1 Proceso

Es importante conocer el significado de lo que es un proceso. A continuación, se presentan algunos conceptos que definen claramente este término:

Proceso es un conjunto de pasos ordenados secuenciales y/o simultáneos donde ingresan inputs (entradas) y a través de un periodo de transformación dan como resultado outputs (salidas).

Según la ISO 9001:2000, se define a un proceso como: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado.

Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una organización para suministrar resultados definitivos.³⁷

Sistema interrelacionado de causas que entregan salidas, resultados, bienes o servicios a unos clientes que lo demandan transformando entradas o insumos suministrados por unos proveedores y agregando valor a la transformación.³⁸

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o tomas de decisiones interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes etapas de dicho proceso.³⁹

³⁷ J. HARRINGTON, (1993). *Mejoramiento de los procesos de la Empresa*. Colombia: Mc. Graw Hill, p.9.

³⁸ H. MARIÑO, (2001). *Gerencia de Procesos*. Bogotá: Alfaomega S.A., 1ra reimpresión, p.10.

³⁹ J. ROURE, (1997). *La Gestión por Procesos*. Barcelona: Ediciones Folio S.A., volumen 47, p.18.

3.1.3 Diagramación

Para efectos de este estudio, se va a utilizar el diagrama de flujo como herramienta para obtener una apreciación gráfica de las actividades que se realizan dentro de cada uno de los procesos actuales y propuestos.

La diagramación constituye un elemento de decisión invaluable tanto para los individuos como para la Dirección de Relaciones Internacionales.

Para los individuos, porque les permite percibir en forma analítica la secuencia de una acción en forma detallada, lo que contribuye sustancialmente a conformar una sólida estructura de pensamiento que coayuda a fortalecer su capacidad de decisión.

Para la Dirección de Relaciones Internacionales, porque les posibilita el seguimiento de sus operaciones más importantes a través de diagramas de flujo, elemento fundamental para descomponer procesos complejos en partes, lo que facilita la comprensión de su dinámica organizacional y simplificación del trabajo.

Para la comprensión completa acerca del diagrama de flujo, es necesario conocer los símbolos que se utilizan para la diagramación tanto de los procesos actuales como de los procesos propuestos.

Se utilizarán los símbolos correspondientes a las Normas ANSI (American National Standards Institute), por sus siglas en inglés; se trata del Instituto Coordinador del Sistema Estadounidense de Normalización.



Dirección del Proceso



Sirve para indicar el orden de ejecución de las operaciones. Son líneas rectas, horizontales o verticales con una flecha en la punta.



Entidades Externas

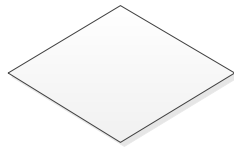
Representan la fuente o destino de flujos de información, productos y/o servicios. Contiene en el medio el nombre de la Entidad Externa.

**Origen o Término de un Proceso**

Se representa como una elipse que puede contener la palabra "INICIO" o "FIN" o referencia de continuación de un proceso relacionado.

**Actividad**

Representa la ejecución de una de las actividades del proceso.

**Decisión o Alternativa**

Indica un punto dentro del flujo donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.

Son acciones para decidir entre dos alternativas de flujo de operaciones.

Se representa con un rombo que contiene en el medio una condición como pregunta.

**Documento**

Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento. Son documentos, formularios, carpetas que se utilizan o generan en una operación.

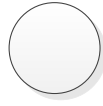
Se representan con un rectángulo en la base ondulada, contiene en el medio el nombre del documento o formulario.

**Referencia Proceso**

Se utiliza para hacer referencia a un proceso que ya se encuentra predeterminado.

**Almacenamiento**

Simboliza un archivo u otra ayuda para documentos o registros de computador.



Conector

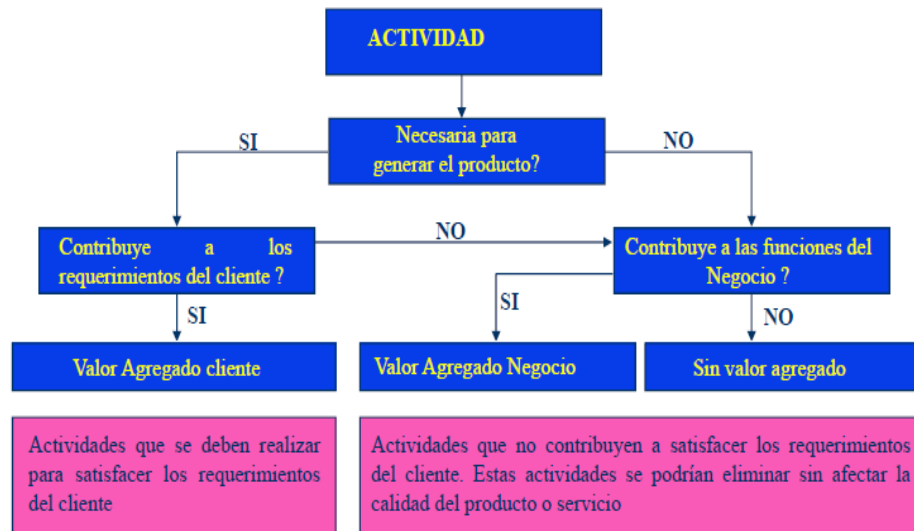
Se utiliza para la conexión entre actividades anteriores o posteriores dentro de un proceso.

3.1.4 Análisis de Valor Agregado

Es un análisis de cada actividad en el proceso de la empresa para determinar su aporte a la satisfacción de las expectativas que tiene el cliente final. EL objetivo del Análisis de Valor Agregado es optimizar las actividades que agregan valor en la Dirección de Relaciones Internacionales y minimizar o eliminar las actividades sin valor agregado⁴⁰.

Para relacionar en qué estado se localiza cada actividad se debe realizar las preguntas que se describen en el siguiente gráfico.

⁴⁰ J.HARRINGTON, (1993). *Mejoramiento de los procesos de la Empresa*. Colombia: MC. Graw Hill, p. 156

Gráfico #3.1. Análisis de Valor Agregado

Fuente: Material PDF de la materia: **Administración de Procesos 2011.**

Elaborado por: Ing. Paúl Idrobo

3.1.5 Procesos Actuales

La identificación de los procesos actuales de la Dirección de Relaciones Internacionales se la realizó mediante reuniones y entrevistas con los dueños de los procesos e integrantes de la Dirección.

Se identificaron 17 procesos, mismos que se detallan en la tabla # 3.1.

Cuadro # 3.1. Listado de procesos actuales

LISTADO DE PROCESOS ACTUALES	
DIRECCIÓN DE RELACIONES INTERNACIONALES	
#	Proceso
1	Firma de Convenios Marcos
2	Firma de Convenios Específicos
3	Renovación de convenios
4	Terminación de convenios
5	Convocatoria, postulación, selección de los Estudiantes
6	Convocatoria, postulación, selección de los Profesores
7	Convocatoria, postulación, selección de los Administrativos
8	Admisión Estudiantes, Profesores y Administrativo
9	Firma de compromisos y garantías
10	Inducción y Acompañamiento Estudiantes, Profesores y Administrativo
11	Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros
12	Matriculación Estudiantes Extranjeros
13	Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros
14	Elaboración de programas temporales Estudiantes Extranjeros
15	Calificación de familias anfitrionas
16	Asignación de familias anfitrionas
17	Cambio de familias anfitrionas

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

3.2 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

3.2.1 Diagrama de procesos

Con la información recolectada a los largo de entrevistas y observaciones, se procedió a diagramar cada proceso utilizando como base el Diagrama de

Flujo ANSI, éste permite tener una comprensión detallada de cada actividad realizada en cada proceso. Los flujos se encuentran en el ANEXO #2.

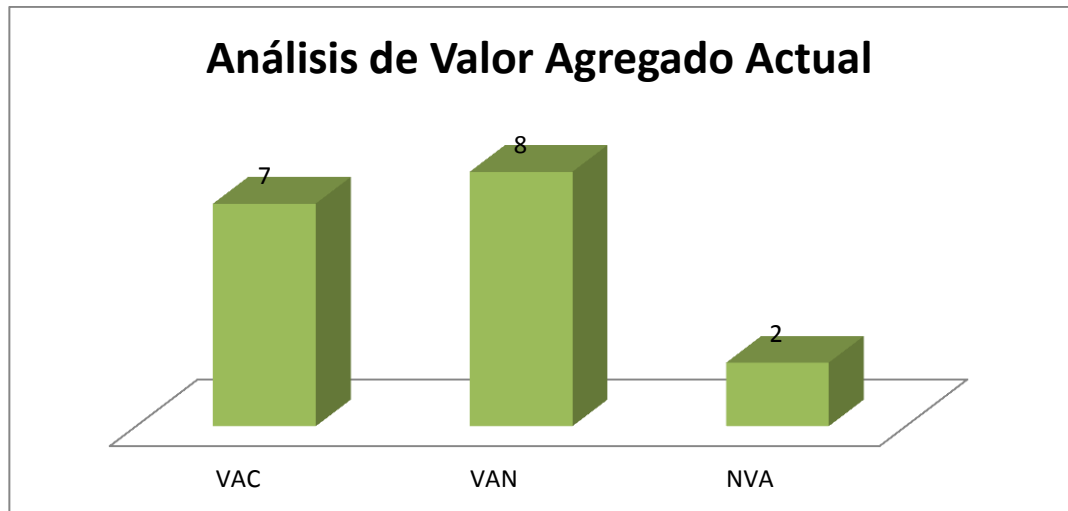
3.3 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

Para realizar el Análisis de Valor Agregado de cada proceso, se elaboró un cuadro que permita visualizar detalladamente cada actividad que se realiza en el proceso, y si la misma genera Valor Agregado al Negocio (VAN), Valor Agregado al Cliente (VAC) o si no agrega valor (NVA).

A continuación se detalla el Análisis de Valor Agregado de cada uno de los procesos actuales, los cálculos de los gráficos se encuentran en el ANEXO # 2.

Proceso 1.- Firma de Convenio Marco

Este proceso tiene que ver con la firma de convenio marco el cual contempla desde contactar a la Universidad extranjera hasta archivar el convenio.

Gráfico #3.2. Proceso Firma de Convenio Marco

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

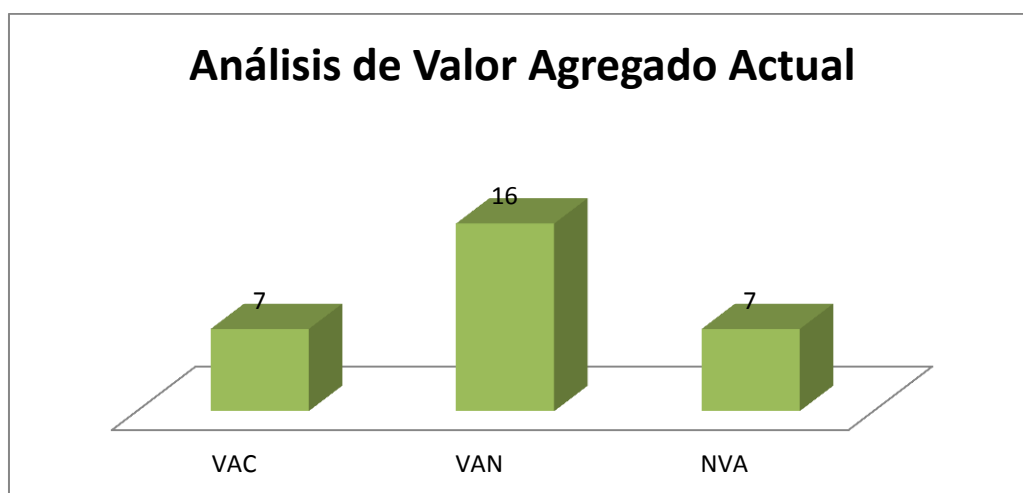
Con respecto al gráfico 3.2 se puede mencionar que en lo que se refiere al valor agregado al negocio se pueden mencionar las siguientes actividades: Contactar a la Universidad extranjera, recibir documento de interés de establecer un convenio, imprimir 2 copias en español y 2 en inglés, enviar al Padre Rector para que firme el convenio, enviar las copias firmadas al extranjero, recibir una copia firmada por ambas partes y archivar el convenio.

En el valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Analizar a la Universidad extranjera, si cumple con los requisitos la universidad extranjera se debe empezar la negociación, si no tiene la universidad extranjera un modelo de convenio marco, enviar una propuesta de convenio marco, en caso de que si tenga, recibir la propuesta de convenio marco, analizar la propuesta de convenio marco, corregir el convenio.

Proceso 2.- Firma de Convenios Específicos

Este proceso tiene que ver con la firma de Convenios Específicos el cual contempla desde contactar a la Universidad extranjera hasta archivar el convenio.

Gráfico #3.3. Firma de Convenios Específicos



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En lo que se refiere al gráfico 3.3 con respecto al valor agregado al negocio se pueden mencionar las siguientes actividades: Contactar a la Universidad extranjera, recibir documento de interés de establecer un convenio, si tiene elementos financieros o académicos, enviar el borrador de convenio a la Dirección Financiera y Académica, si es necesario realizar algún cambio al convenio, enviar los cambios al Área o Unidad Académica, recibir el convenio modificado, enviar el convenio específico al asesor jurídico, recibir el convenio con las sugerencias, imprimir 2

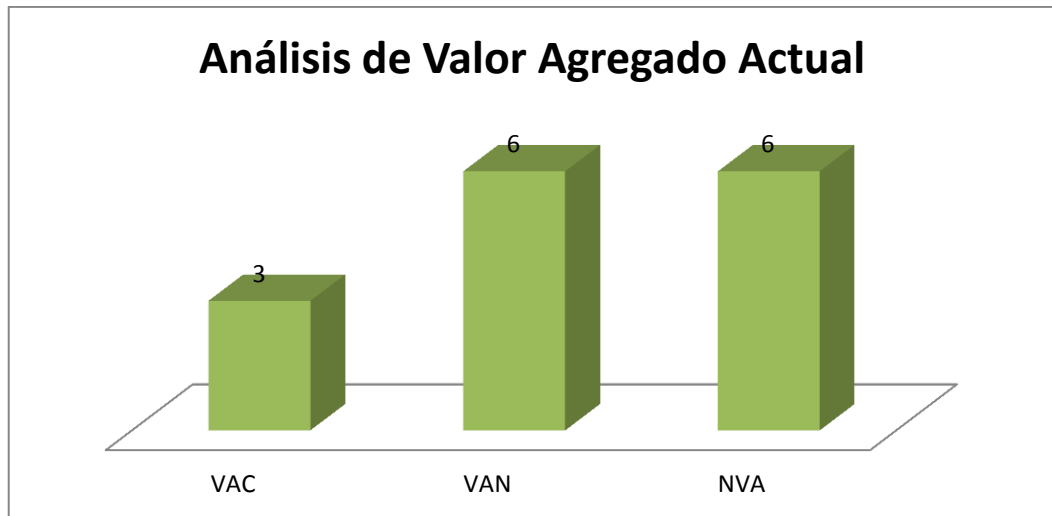
copias en español y 2 en inglés, recibir el convenio firmado, recibir una copia firmada por ambas partes, archivar el convenio.

En lo referente a lo que no agrega valor se mencionan las siguientes actividades: Si no cumple con los requisitos la universidad extranjera se finaliza el proceso, enviar información del área o unidad académica a la universidad extranjera, espera en el proceso, si no son factibles los cambios se finaliza el proceso, enviar al Padre Rector para que firme.

En el valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Analizar a la Universidad extranjera, si cumple con los requisitos la universidad extranjera se debe empezar la negociación, identificar el área o unidad académica interesada, elaborar un borrador de convenio específico entre las áreas interesadas, si son factibles realizar las modificaciones, corregir el convenio.

Proceso 3.- Renovación de Convenios

Este proceso tiene que ver con la Renovación de Convenios el cual contempla desde ver convenios caducados o por caducar hasta archivar el convenio

Gráfico #3.4. Renovación de Convenios

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Como se puede observar en el gráfico 3.4 en lo que se refiere al valor agregado al negocio se pueden mencionar las siguientes actividades: Ver convenios caducados o por caducar, contactar a la universidad extranjera, enviar al Padre Rector para que firme, recibir el convenio firmado, enviar las copias firmadas al extranjero, recibir una copia firmada por ambas partes.

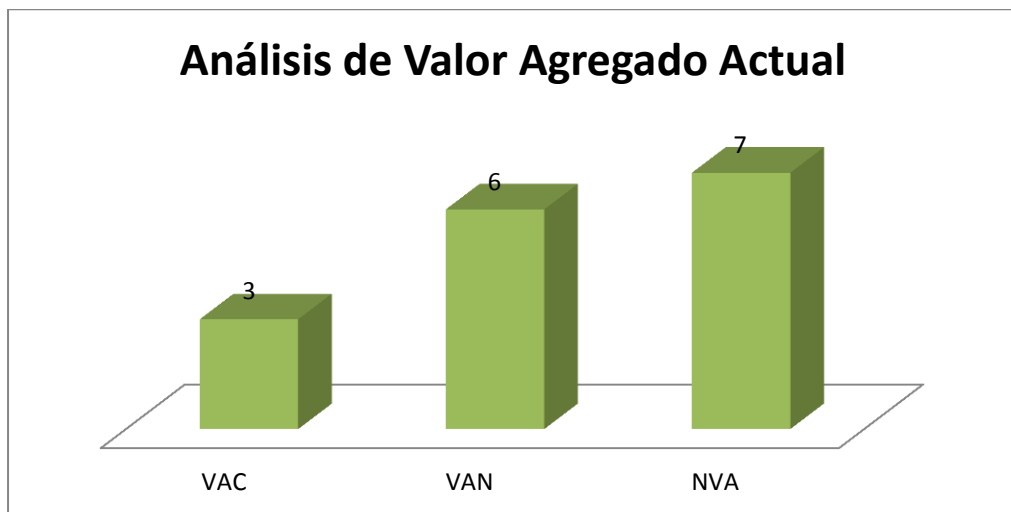
En lo referente a lo que no agrega valor se mencionan las siguientes actividades: Espera en el proceso, si desea renovar el convenio, enviar el convenio al Asesor Jurídico.

En el valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Imprimir 2 copias en español y 2 en inglés, archivar el convenio.

Proceso 4.- Terminación de Firma de Convenios

Este proceso tiene que ver con la Terminación de Firma de Convenios el cual contempla desde enviar una carta con deseo de terminar el convenio hasta archivar el convenio.

Gráfico #3.5. Terminación de Convenios



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Como se puede observar en el gráfico 3.5 en lo que se refiere a lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Espera en el proceso, enviar al asesor jurídico, enviar al Padre Rector para que firme, recibir una copia firmada por ambas partes.

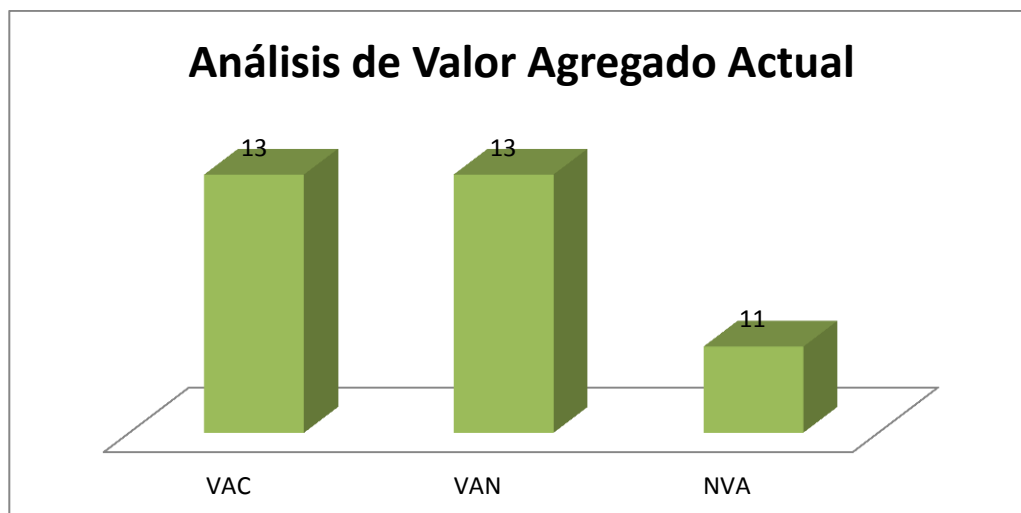
En lo referente al valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: Enviar una carta con deseo de terminar el convenio, recibir una respuesta, emitir un documento de terminación, recibir el convenio firmado, enviar las copias firmadas al extranjero.

En el valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Imprimir 2 copias en español y 2 en inglés, archivar el convenio.

Proceso 5.- Convocatoria, Postulación y Selección Estudiantes

PUCE

Este proceso tiene que ver con la Convocatoria, Postulación y Selección Estudiantes PUCE el cual contempla desde ver información de becas hasta adjuntar la carta de resolución al expediente del estudiante.

Gráfico #3.6. Convocatoria, Postulación y Selección Estudiantes PUCE

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Con respecto al gráfico 3.6 en lo que se refiere al valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Ver información de becas, elaborar convocatoria, enviar convocatoria y base completa a la Dirección informática, subir en la página web, enviar convocatoria y base completa a las unidades académicas de interés, Brindar información y asesoría, llenar formulario de consignación de documentos, si cumple se debe consignar postulación, realizar entrevista y valorar, confirmar la categoría en pensión diferenciada y beneficios del estudiante, realizar la reunión con el comité de selección de becas, informar a los escogidos y no escogidos, entregar carta de resolución.

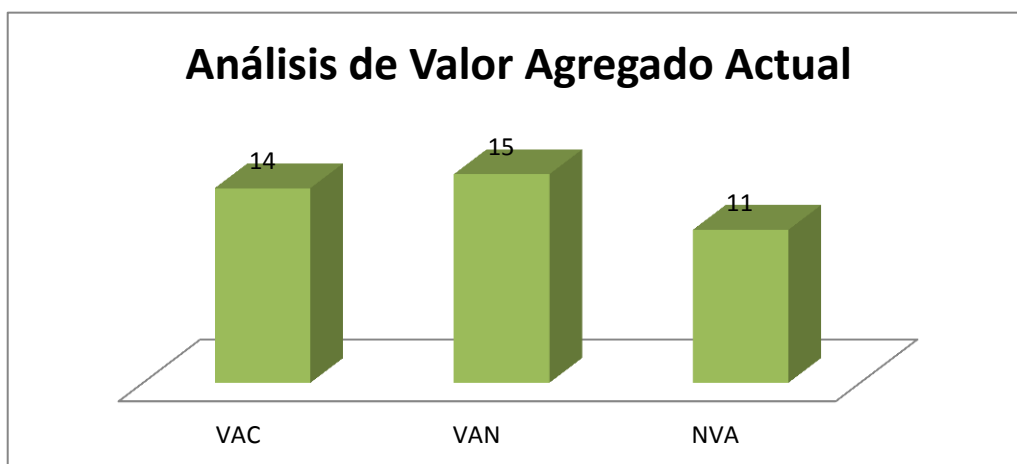
En lo que se refiere al valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: Personalizar formulario de consignación de documentos según convenio, elaborar un resumen de hoja de vida, elaborar entrevista, enviar cita para

entrevista, si no confirma la cita, asignar otra cita, si no asiste a la cita, analizar la justificación, elaborar cuadro informativo de postulantes, coordinar fechas para realizar la reunión del comité de selección de becas, si puede asistir el vicerrector, convocar al comité de selección de becas, solicitar categoría en pensión diferenciada y beneficios del estudiante, analizar a los postulantes y seleccionar, elaborar carta de resolución, adjuntar la carta de resolución al expediente del estudiante.

En lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Enviar las becas al Director de R.I., espera en el proceso, si no cumple con los requisitos, elaborar un documento de no cumplir, enviar resumen de hoja de vida y carpeta de documentos al Director de R.I., revisar documentación, si no es válida la justificación, finalizar el proceso, enviar la carta de resolución al Director de R.I.

Proceso 6.- Convocatoria, Postulación y Selección Profesores PUCE

Este proceso tiene que ver con la Convocatoria, Postulación y Selección Profesores PUCE el cual contempla desde contactar a la universidad extranjera hasta coordinar el trámite de permisos con o sin cargo a vacaciones.

Gráfico #3.7. Convocatoria, Postulación y Selección Profesores PUCE

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En el gráfico 3.7 como actividades de valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes: Verificar cupos disponibles, si existen cupos, recibir los costos académicos y costos de la participación (descuentos y alojamiento), si el programa es de Maestría, elaborar la convocatoria en función de los requisitos de la Universidad Extranjera y coordinar el lanzamiento, enviar convocatoria y base completa para subir en página web, Subir en la página web la convocatoria, Brindar información y asesoría, llenar formulario de consignación de documentos, si cumple con los requisitos se consigna la postulación, realizar entrevista y valorar, realizar la reunión con el comité de selección de becas, informar a los escogidos y no escogidos, entregar carta de resolución, realizar entrevista y seleccionar, dar a conocer a la Dirección de Relaciones Internacionales los seleccionados, coordinar el trámite de permisos con o sin cargo a vacaciones.

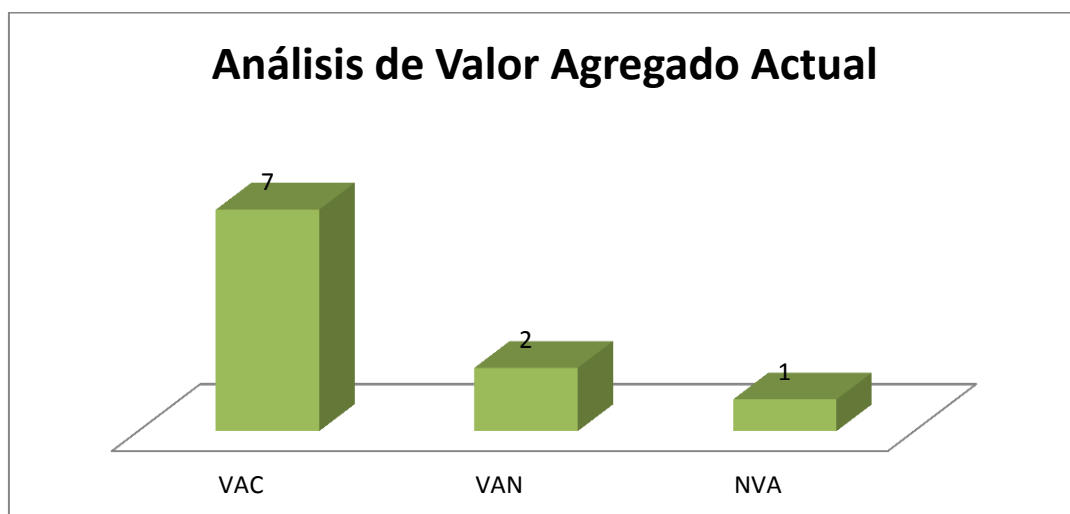
En lo que se refiere al valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: Contactar a la Universidad Extranjera, informar a la Dirección de Formación Continua y Vinculación con la Colectividad, personalizar formulario de consignación de documentos según convenio, elaborar un resumen de la hoja de vida, elaborar entrevista, Enviar cita para entrevista, si no confirma la cita se debe asignar otra cita, si no asiste a la cita es necesario analizar la justificación, elaborar cuadro informativo de postulantes, coordinar fechas para realizar la reunión del comité de selección de becas, si puede asistir el vicerrector, convocar al comité de selección de becas, analizar a los postulantes y seleccionar, elaborar carta de resolución, adjuntar la carta de resolución al expediente del estudiante, elaborar la convocatoria en función de los criterios de la Dirección de Formación Continua y Vinculación con la Colectividad (D.F.C.V.C) y coordinar el lanzamiento.

En lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Espera en el proceso, Si no cumple con los requisitos se debe elaborar un documento de no cumplimiento de los mismos, Analizar los documentos y postular, Enviar resumen de hoja de vida y carpeta de documentos al Director de R.I., Revisar documentación, Si no es válida la justificación, finalizar el proceso, Enviar la carta de resolución al Director de R.I., Enviar convocatoria y base completa de los profesores PUCE.

Proceso 7.- Convocatoria, Postulación y Selección Administrativo PUCE

Este proceso tiene que ver con la Convocatoria, Postulación y Selección de Administrativos PUCE el cual contempla desde contactar a la Universidad extranjera hasta Coordinar el trámite de permisos con o sin cargo a vacaciones.

Gráfico #3.8. Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Como se puede observar en el gráfico 3.8 el valor agregado al cliente es el que tiene más peso y se pueden mencionar las siguientes actividades: Verificar cupos disponibles, si existen cupos, recibir los costos académicos y costos de la participación (descuentos y alojamiento), realizar entrevista y convocatoria, dar a conocer a la Dirección de Relaciones Internacionales los seleccionados, coordinar el trámite de permisos con o sin cargo a vacaciones.

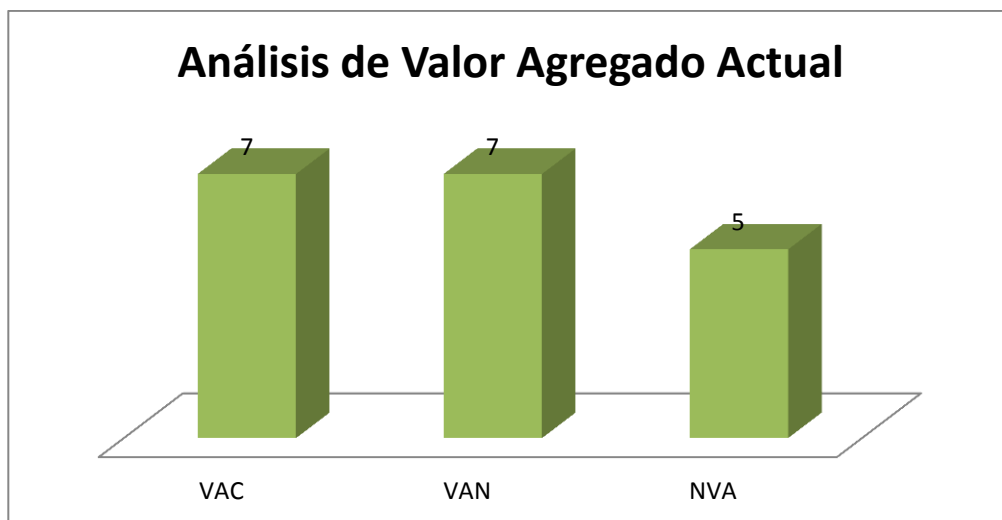
En lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: espera en el proceso, elaborar la convocatoria en función de los criterios de la Dirección de Recursos Humanos y coordinar el lanzamiento, enviar convocatoria y base completa a los profesores PUCE

En lo que se refiere al valor agregado al negocio se menciona la siguiente actividad: contactar a la Universidad Extranjera

Proceso 8.- Admisión de Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE

Este proceso tiene que ver con la Admisión de Estudiantes PUCE el cual contempla desde elaborar carta de presentación del estudiante hasta confirmar la obtención de la visa.

Gráfico #3.9. Admisión de Estudiantes PUCE



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Con respecto al gráfico 3.9 en lo que se refiere al valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Elaborar carta de presentación del estudiante, realizar cambios, enviar la documentación, entregar carta de admisión y adjuntar al expediente, si es para programa temporal, elaborar borrador de carta para los consulados, entregar la carta firmada por el Rector al estudiante Admitido, obtener la visa,

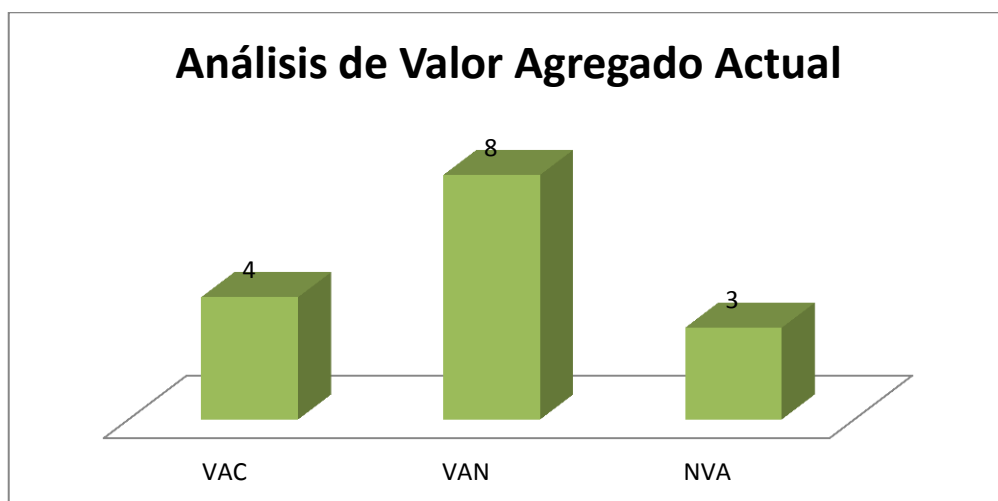
En lo que se refiere al valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: enviar la carta de presentación a la universidad extranjera, recibir cambios sugeridos, enviar documentación, expediente y carta de autorización para envío, emitir una autorización, recibir carta de admisión, confirmar la obtención de la visa.

En lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Espera en el proceso, enviar carta a la Secretaría del Rectorado.

**Proceso 9.- Firma de compromisos y garantías Estudiantes,
Profesores y Administrativo PUCE**

Este proceso tiene que ver con la Firma de compromisos y garantías Estudiantes PUCE el cual contempla desde Elaborar carta de Autorización de cobro hasta Entregar un ejemplar y poner en el expediente la comunicación de Acuso y Recibo.

**Gráfico #3.10. Firma de compromisos y garantías Estudiantes
Profesores y Administrativo PUCE**



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

De acuerdo al gráfico 3.10 el valor agregado al negocio es el que más peso tiene y se pueden mencionar las siguientes actividades: Archivar el comprobante de pago, Solicitar información del estudiante y garante, elaborar documentos de compromisos y garantías, elaborar anexo explicativo de garantías y compromisos, elaborar comunicación de Acuso y Recibo de pagare.

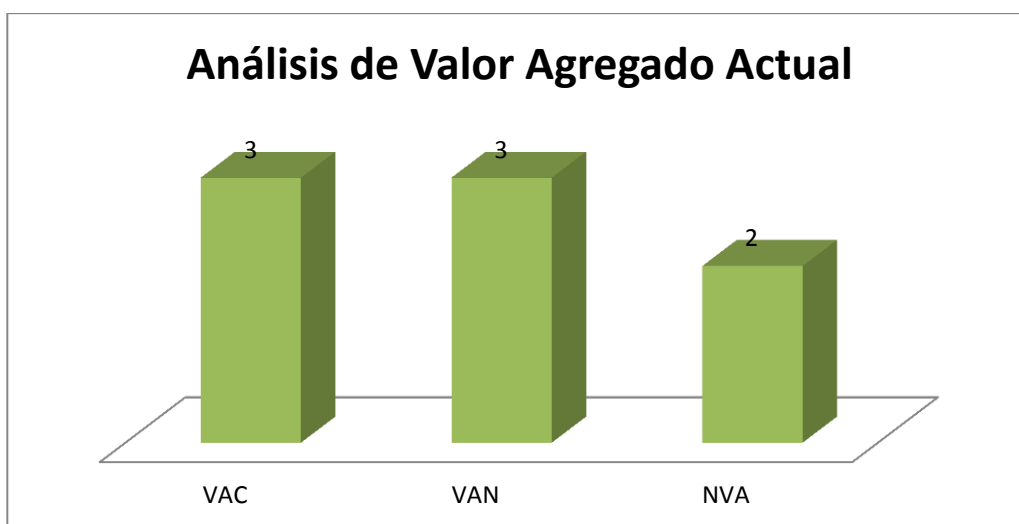
Lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Enviar la carta a la Dirección General Financiera, espera en el proceso, entregar a la Dirección General Financiera con copia a la Directora de Tesorería el pagaré y la comunicación de Acuso y Recibo.

En lo que se refiere al valor agregado al cliente se mencionan las siguientes actividades: Elaborar carta de Autorización de cobro, entregar autorización para pagar, entregar un ejemplar y poner en el expediente la comunicación de Acuso y Recibo.

Proceso 10.- Inducción y Acompañamiento Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE

Este proceso tiene que ver con la Inducción y Acompañamiento Estudiantes PUCE el cual contempla desde elaborar un calendario de programación hasta brindar acompañamiento y asesoría a los estudiantes cuando estén en el exterior.

Gráfico #3.11. Inducción y Acompañamiento Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En el gráfico 3.11 con respecto a lo que se refiere al valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Notificar los días de inducción, Realizar la inducción, brindar acompañamiento y asesoría a los estudiantes cuando estén en el exterior.

En lo que se refiere al valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: Elaborar un calendario de programación, contactar a los ex becarios, si existe Director Residente de la U.E. invitar a la inducción.

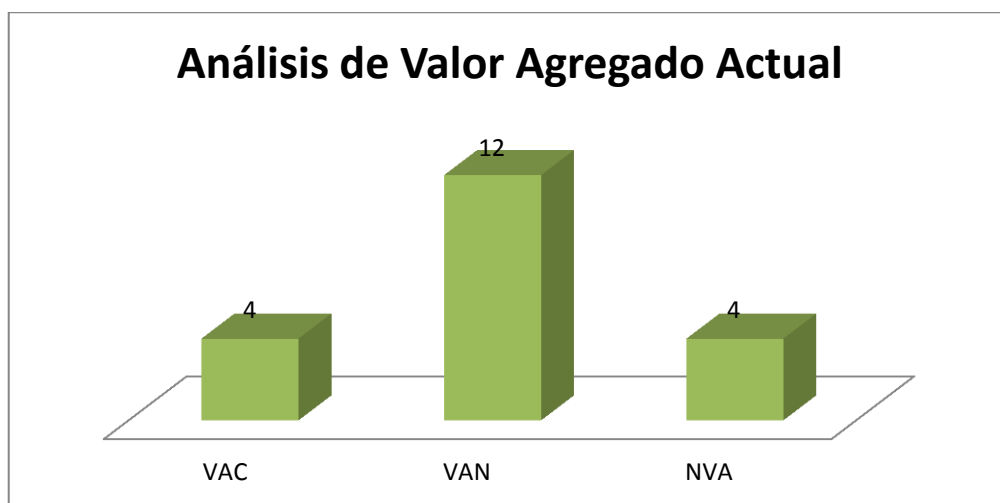
Lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Esperas en el proceso.

Proceso 11.- Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes

Extranjeros

Este proceso tiene que ver con la Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros el cual contempla desde establecer un calendario académico para estudiantes extranjeros hasta enviar la documentación a la Secretaría General.

Gráfico #3.12. Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

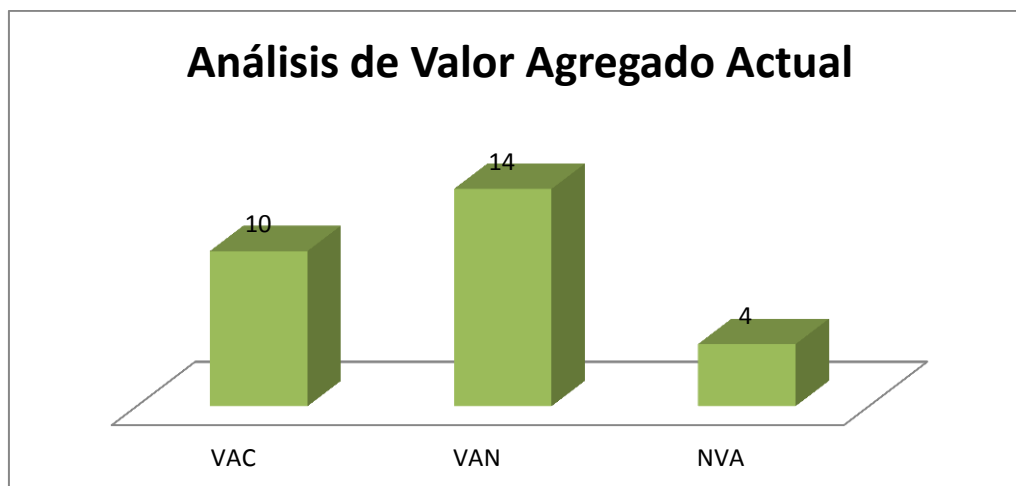
Como se puede observar en el gráfico 3.12 el valor agregado al negocio es el que tiene más peso y se pueden mencionar las siguientes actividades: Establecer un calendario académico para estudiantes extranjeros, responder consultas, establecer una fecha máxima para recibir postulaciones, ingresar información de los postulantes, elaborar formularios de inscripción, enviar formularios a la Dirección General Financiera, enviar carta de admisión al Director de R.I., elaborar un cuadro de características, enviar el cuadro de características la Dirección General de Estudiantes, ubicar en la categoría de pensión diferenciada al estudiante extranjero, organizar la documentación física.

En lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Enviar información a universidades extranjeras, espera en el proceso, enviar el cuadro de características al Director de R.I., enviar la documentación a la Secretaría General.

En lo que se refiere al valor agregado al cliente se mencionan las siguientes actividades: recibir postulaciones, enviar la solicitud a la Decana de Lingüística para autorizar la matriculación en esta facultad, elaborar carta de admisión, enviar carta de admisión a las universidades extranjeras.

Proceso 12.- Matriculación de Estudiantes Extranjeros

Este proceso tiene que ver con la Matriculación de Estudiantes Extranjeros el cual contempla desde elaborar tabla de aranceles hasta cruzar información con Tesorería.

Gráfico #3.13. Matriculación de Estudiantes Extranjeros

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Con respecto al gráfico 3.13 se puede mencionar que dentro del valor agregado al cliente están las siguientes actividades: Matricular al estudiante extranjero, elegir horario extraoficial con estudiantes extranjeros, elegir horario definitivo, ingresar en el sistema los cambios definitivos, ingresar el pago real en el Departamento Informático, imprimir factura # 2, si no es la factura #1 mayor a la factura #2, solicitar ampliación de créditos, si es la factura #1 mayor a la factura #2, solicitar la emisión de una nota de crédito, enviar a la universidad extranjera el detalle del valor a pagar, ejecutar el cobro.

En lo que se refiere al valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: Elaborar tabla de aranceles, habilitar el sistema U21 en matrículas ordinarias, elaborar el pago provisional con tabla de aranceles, imprimir factura # 1, enviar factura #1 a tesorería, elaborar el pago real con tabla de aranceles, actualizar

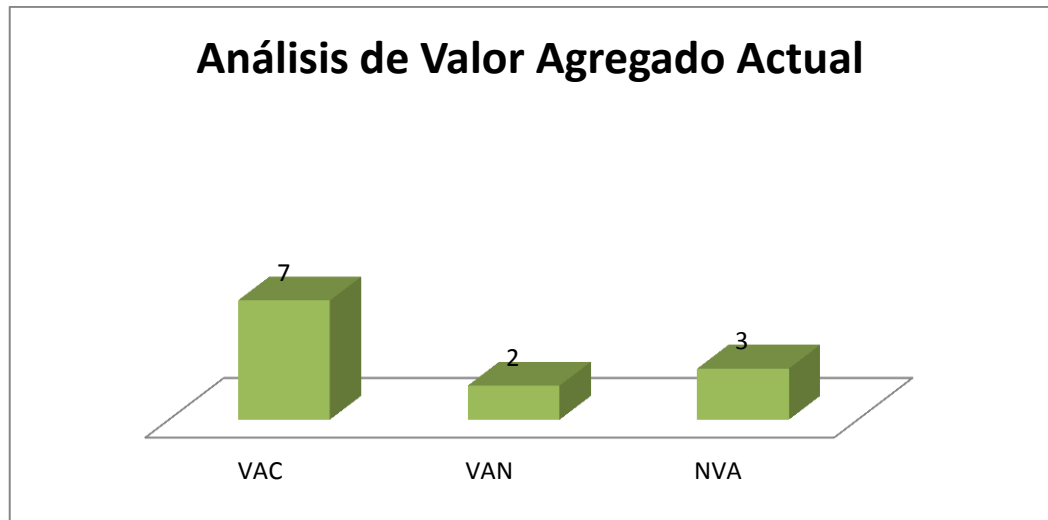
la base de datos, elaborar un detalle del valor a pagar, enviar el trámite detallado de los costos académicos del estudiante extranjero, cruzar información con Tesorería.

En lo que no genera valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Enviar al Director de Relaciones Internacionales la tabla de aranceles, espera en el proceso, registrar la factura # 1 como cuenta por cobrar, generar el comprobante de pago provisional.

Proceso 13.- Orientación y Acompañamiento Estudiantes

Extranjeros

Este proceso tiene que ver con la Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros el cual contempla desde determinar el número de estudiantes que vienen en el semestre hasta acompañar al estudiante y brindar asesoría.

Gráfico #3.14. Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En lo que se refiere al valor agregado al cliente del gráfico 3.14 se pueden mencionar las siguientes actividades: Comunicar los días de orientación, ejecutar la orientación, elegir horario extraoficial con los estudiantes extranjeros (2do día), brindar asesoramiento en la elección de materias definitivas, elegir horario definitivo (4to día), enviar información básica de la PUCE, acompañar al estudiante y brindar asesoría.

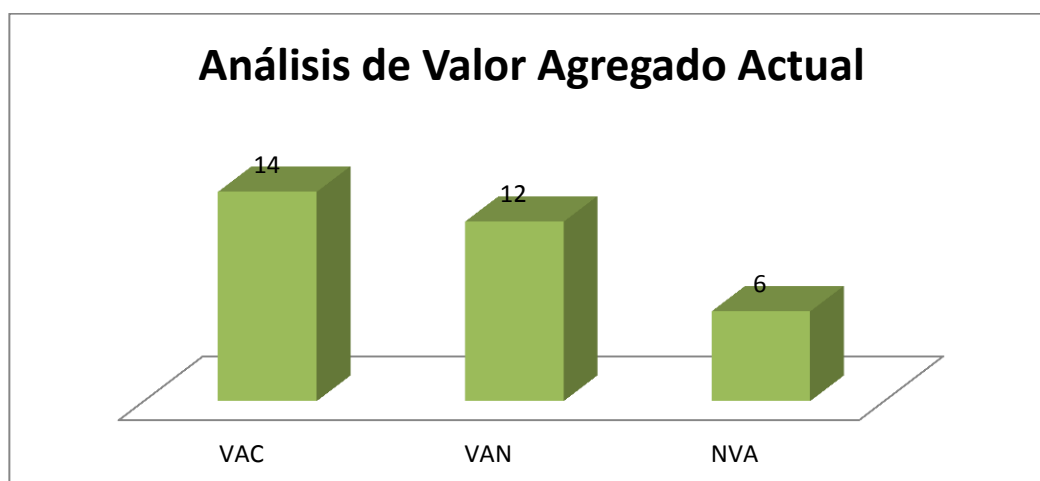
En lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguiente actividad: Espera en el proceso.

En cuanto al valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: Determinar el número de estudiantes que vienen en el semestre, solicitar programación académica de las facultades.

Proceso 14.- Elaboración de programas temporales para Estudiantes Extranjeros

Este proceso tiene que ver con la elaboración de programas temporales para Estudiantes Extranjeros el cual contempla desde recibir un documento de interés en realizar un programa temporal hasta enviar trámite de pago al departamento financiero.

Gráfico #3.15. Elaboración de programas temporales para Estudiantes Extranjeros



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Como se puede observar en el gráfico 3.15 el valor agregado al cliente el que tiene más peso y se pueden mencionar las siguientes actividades: Recibir un documento de interés en realizar un programa temporal, realizar una propuesta del programa en general, si está de acuerdo, solicitar cotizaciones, elaborar un presupuesto, elaborar una proforma, enviar la propuesta del programa y la proforma, enviar la propuesta

del programa y la proforma nueva, si está de acuerdo, contratar proveedores y coordinar fechas, preparar el material informativo, coordinar la llegada de los estudiantes extranjeros, realizar orientación, ejecutar las actividades, realizar despedida.

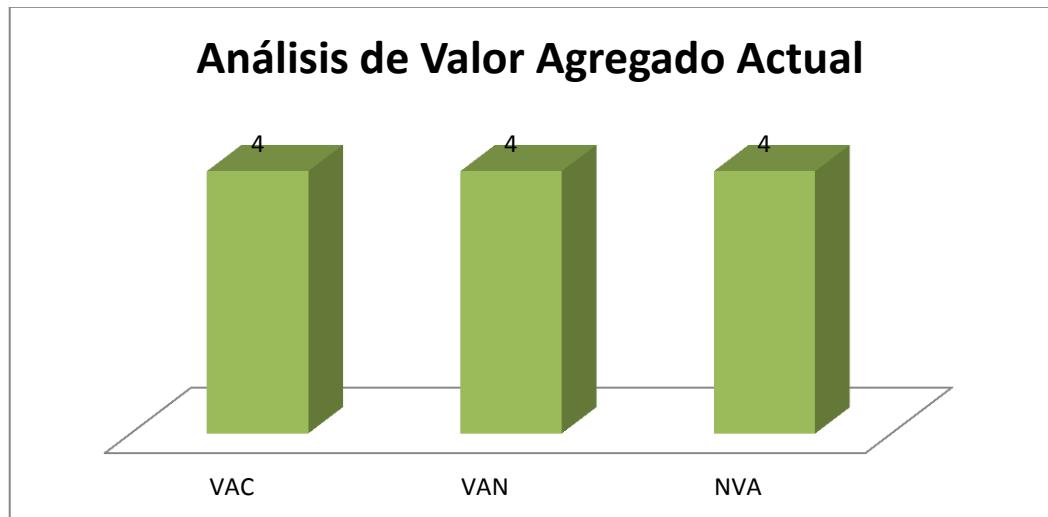
Lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Espera en el proceso, si no está de acuerdo el Director de R.I. realizar otra propuesta, analizar cotizaciones, si no está de acuerdo con el programa la universidad extranjera, finalizar el proceso, enviar trámite de pago al departamento financiero.

En lo que se refiere al valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: Solicitar información específica de lo que desea la universidad extranjera, analizar información específica de lo que desea la universidad extranjera, enviar al Director de Relaciones Internacionales la propuesta, realizar cambios al programa y ajustar la proforma, solicitar un anticipo a gastos al Departamento financiero, Evaluar el programa, Recibir factura para trámite de pago.

Proceso 15.- Calificación de Familias Anfitrionas

Este proceso tiene que ver con la Calificación de Familias Anfitrionas el cual contempla desde brindar información sobre que es familia anfitriona hasta si califica, ingresar información de la familia en la base de datos.

Gráfico #3.16. Calificación de Familias Anfitrionas



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En lo que se refiere al gráfico 3.16 el valor agregado al cliente tiene las siguientes actividades: Brindar información sobre que es familia anfitriona, llenar información básica de la familia, visitar el hogar y evaluar, si califica, ingresar información de la familia en la base de datos.

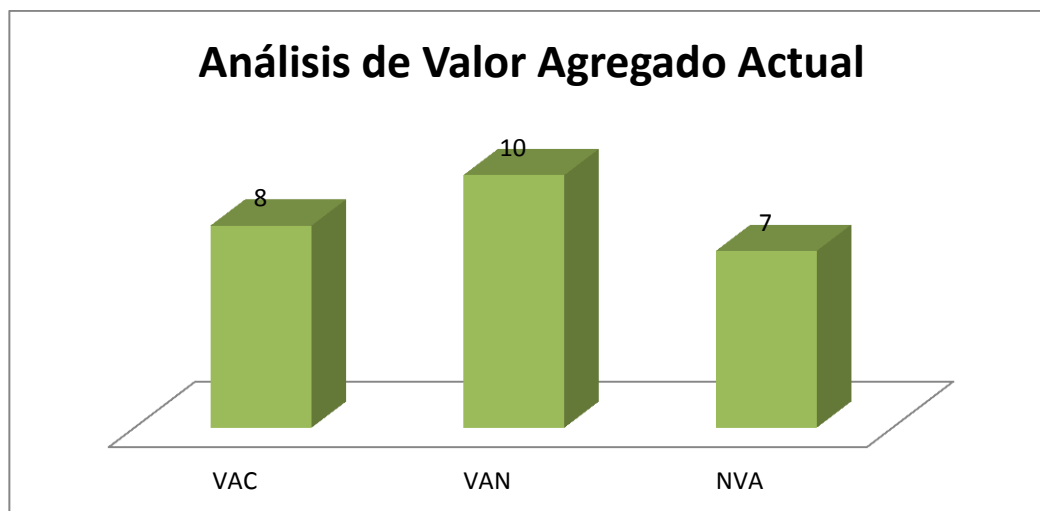
En el valor agregado al negocio se pueden mencionan las siguientes actividades:
Comparar el perfil de la nueva familia con un prototipo de familia ideal, si es idónea la familia, realizar una cita, preparar un informe final respecto a la familia.

En lo que no agrega valor entre las actividades están: Si no es idónea la familia, finalizar el proceso, espera en el proceso, enviar el informe al Director de R.I., si no califica como familia anfitriona, finalizar el proceso.

Proceso 16.- Asignación de Familias Anfitrionas

Este proceso tiene que ver con la Asignación de Familias Anfitrionas el cual contempla desde enviar formulario de asignación de familias anfitrionas hasta analizar la evaluación.

Gráfico #3.17. Asignación de Familias Anfitrionas



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En cuanto al gráfico 3.17 el valor agregado al negocio es el que tiene más peso y se pueden mencionar las siguientes actividades: Recibir formulario lleno con información general del estudiante extranjero, ingresar características del estudiante extranjero en la base de datos, elaborar el perfil del estudiante extranjero, comparar el perfil del estudiante extranjero con el perfil de las familias anfitrionas, si no está disponible la familia, comparar el perfil del estudiante con otra familia, elaborar un presupuesto de alojamiento, confirmar el periodo real de permanencia del estudiante extranjero, analizar la evaluación.

En lo que se refiere al valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Enviar formulario de asignación de familias anfitrionas, asignar la familia anfitriona al estudiante extranjero, contactar a la familia anfitriona, si está disponible, firmar el documento de compromisos y dar una copia a la familia

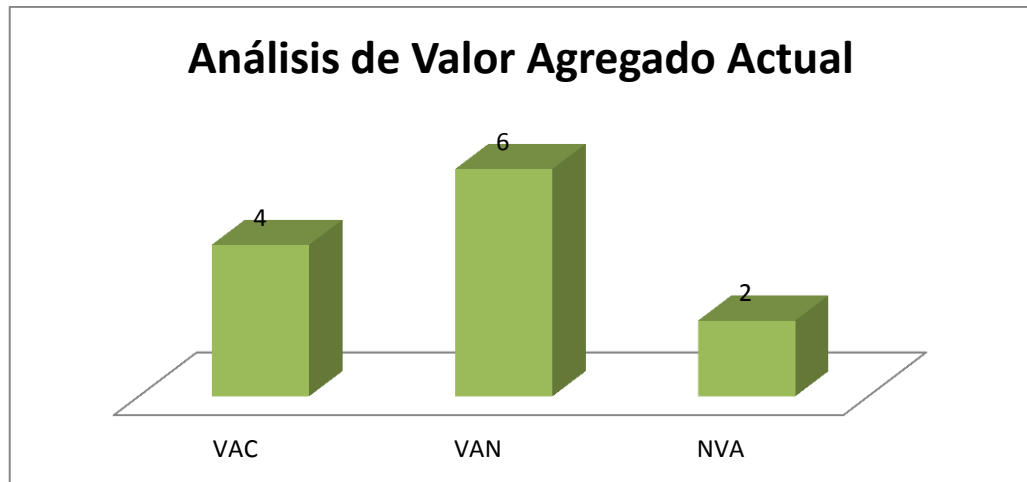
anfitriona, enviar el perfil del estudiante extranjero a la familia anfitriona, enviar el perfil de la familia anfitriona asignada a la universidad y estudiante extranjero, comunicar al estudiante y universidad extranjera cuanto debe pagar por alojamiento y la forma de pago, legalizar el pago.

En lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Recibir facturas de las familias anfitrionas a fin de mes, enviar el trámite de pago de las familias anfitrionas al departamento financiero.

Proceso 17.- Cambio de Familia Anfitriona

Este proceso tiene que ver con el Cambio de Familia Anfitriona el cual contempla recibir petición de cambio de familia anfitriona hasta analizar la evaluación.

Gráfico #3.18. Cambio de Familia Anfitriona



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

De acuerdo al gráfico 3.18 en el valor agregado al negocio se mencionan las siguientes actividades: Recibir petición de cambio de familia anfitriona, comparar el perfil del estudiante con el perfil de la nueva familia, firmar el documento de compromisos y dar una copia a la familia, enviar formulario de evaluación de familias anfitrionas al estudiante extranjero, analizar la evaluación.

En lo que no agrega valor se pueden mencionar las siguientes actividades: Espera en el proceso, comunicar el deseo de cambio del estudiante extranjero a la antigua familia.

En lo que se refiere al valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Seleccionar a la nueva familia anfitriona.

3.4 DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LOS PROCESOS

Durante el levantamiento de procesos, se pudo constatar que hay diversas alternativas para mejorar los procesos de la Dirección de Relaciones Internacionales.

En las debilidades y oportunidades de mejora se muestran las falencias de la Dirección de Relaciones Internacionales y las soluciones que se les puede dar a las mismas, el Cuadro # 3.2 muestra las Debilidades y Oportunidades de Mejora de todos los procesos. Análisis que se realizó en base a un formato recibido en la materia Administración de Procesos tomada en el 2011, que se basa en 9 áreas que son:

PROCESO: (Mudas en general)

PERSONAS: (Carga, remuneración, motivación, etc.)

INFRAESTRUCTURA: (Edificaciones, instalaciones, etc.)

EQUIPOS: (Maquinaria, computadores, equipo de oficina, etc.)

SOFTWARE: (Licencias, desarrollo, reportes, etc.)

MATERIALES: (Materia prima, suministros de oficina, etc.)

NORMATIVA: (Reglamentos, políticas, directrices, etc.)

MEDICIÓN: (Dispositivos de medición, indicadores, etc.)

DOCUMENTACIÓN: (Manuales, instructivos, registros físicos y digitales, etc.)

Cuadro # 3.2 Debilidades y Oportunidades de Mejora

PROCESOS:

Aspectos débiles	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Creciente competencia con otras Universidades. • Existencia de falencias en los documentos de los diferentes procesos. • Falta fortalecer estrategias para la ubicación de estudiantes en las familias anfitrionas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en la visión de los estudiantes sobre la Universidad en lo referente a los intercambios estudiantiles. • Mejoramiento de los documentos en los diferentes procesos existentes. • Crear estrategias para lograr incorporar a las familias con el propósito de mejorar el clima y la convivencia

PERSONAS:

Aspectos débiles	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Insuficientes incentivos tendientes a facilitar la participación de los profesores y estudiantes en actividades académicas y formativas extracurriculares programadas por la universidad • Falta de cultura estratégica y de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reforzar y brindar mayor información a todo el personal que tiene relación con la D.R.I de la oportunidad de realizar un intercambio. • Mejorar el clima laboral en la operatividad de las diferentes áreas de trabajo con la mejora continua en la eficiencia y eficacia de los servicios que reciben y que proporcionan.

EQUIPOS:

Aspectos débiles	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia en algunos salones de equipos audiovisuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar y completar el equipamiento en los salones, para brindar apoyo a todo el personal relacionado con la D.R.I.

SOFTWARE:

Aspectos débiles	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Deficiencia en las interfaces, de puntos de control, e indicadores con otros procesos Falta de tecnología de punta 	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la existencia de puntos de control, medida e indicadores con la mejora en los procesos Programas que brinden el uso de la virtualidad y las tecnologías de la información a la par con otros países

MATERIALES:

Aspectos débiles	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Falta de organización en los suministros existentes 	<ul style="list-style-type: none"> Adecuado control y manejo en la existencia de los suministros existentes que maneja el personal relacionado con la D.R.I.

NORMATIVA:

Aspectos débiles	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> La falta de colaboración para que la comunidad académica se adapte a los procesos de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE 	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación de las políticas documentadas que definen como llevar a cabo los procesos de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE, dirigida a todo el personal de la misma.

MEDICIÓN:

Aspectos débiles	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de mecanismos de alto impacto para la promoción y divulgación del sistema de gestión por procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento permanente de la estructura y funcionamiento del sistema de gestión por procesos mediante la sistematización y monitoreo por medio de indicadores

DOCUMENTACIÓN:

Aspectos débiles	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • La ausencia de un manual que contenga los procesos de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del manual actualizado con la mejora de procesos que se han implementado

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

4. PROCESOS MEJORADOS. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Este capítulo engloba tanto el mejoramiento de los procesos actuales desarrollados en el capítulo anterior, como todas las propuestas de mejora respecto a la situación actual de la Dirección.

También se tomó en cuenta todas las sugerencias y soluciones por parte de los Estudiantes PUCE, Extranjeros, Directores, y Personal Administrativo realizadas en el capítulo 2, respecto a los problemas de los procesos.

Con estos antecedentes, se procedió a realizar un Mapa de procesos, diagramar los procesos mejorados, hacer un análisis de valor agregado comparativo, comparar lo actual con lo propuesto y finalmente hacer el Manual de Procedimientos.

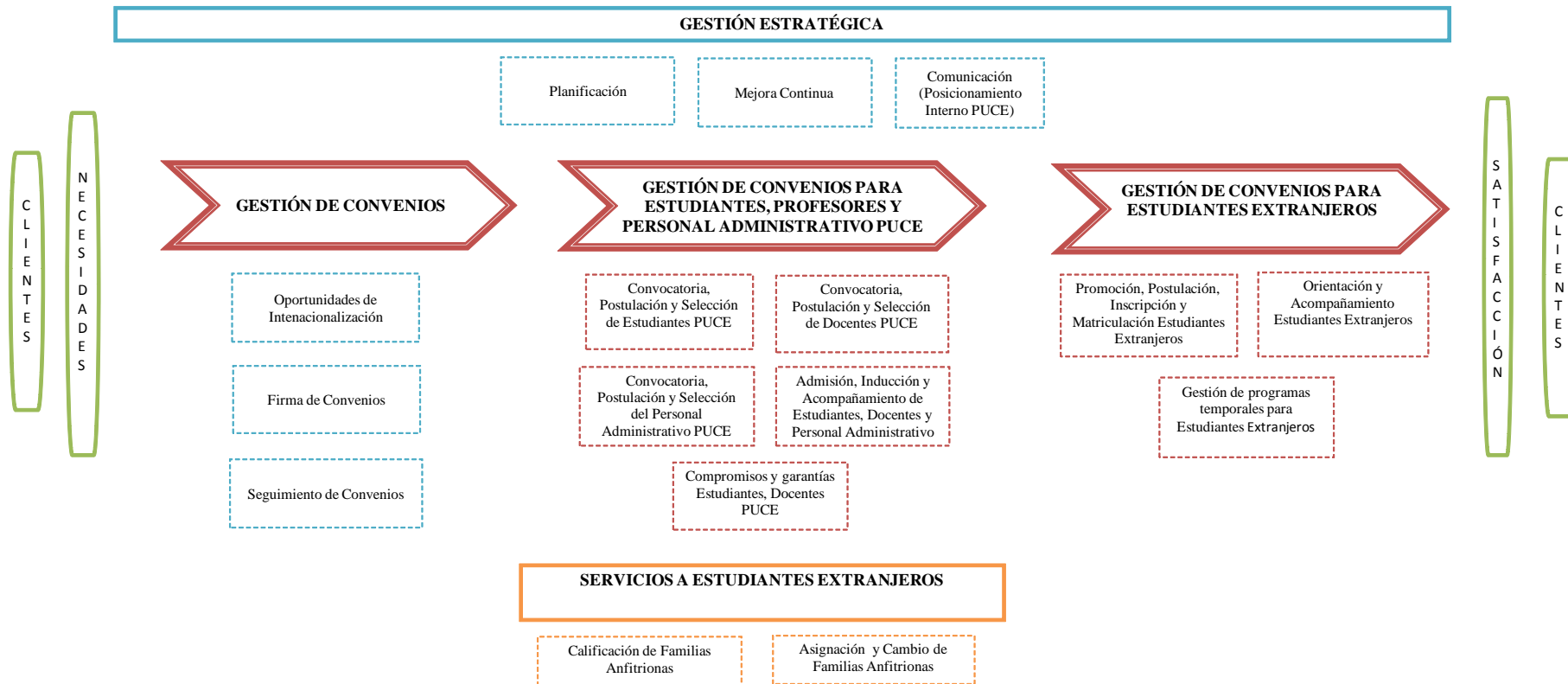
4.1 MAPA DE PROCESOS⁴¹

Es una descripción general de la estructura de un sistema de gestión por procesos, representada por un gráfico que abarca los siguientes elementos:

- **El cliente y sus requerimientos:** Persona que necesita de los servicios.
- **Procesos Directivos:** son los que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refiere fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideran ligados a factores clave o estratégicos.
- **Procesos de la Cadena de Valor:** son los que están ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación de servicio. Son los procesos de línea.
- **Procesos de Soporte o Apoyo:** son los que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.

⁴¹ Cfr. Apuntes de la materia Administración de procesos del año 2011

Gráfico No 4.1 Mapa de Procesos de la Dirección de Relaciones Internacionales PUCE



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

4.2 CUADRO COMPARATIVO DE LOS PROCESOS ACTUALES

Cuadro No 4.1 Cuadro comparativo de los Procesos Actuales

ANTES	DESPUÉS	ESTADO
1. Firma de Convenios Marco	Firma de Convenios	UNIDO y MEJORADO
2. Firma de Convenio Especifico		
3. Renovación de Convenios	Seguimiento de Convenios	UNIDO y MEJORADO
4. Terminación de Convenios		
5. Convocatoria, Postulación y Selección Estudiantes PUCE	Convocatoria, Postulación y Selección Estudiantes PUCE	MEJORADO
6. Convocatoria, Postulación y Selección Profesores PUCE	Convocatoria, Postulación y Selección Docentes PUCE	MEJORADO
7. Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE	Convocatoria, Postulación y Selección del Personal Administrativo PUCE	MEJORADO
8. Admisión de Estudiantes PUCE	Admisión, Inducción y Acompañamiento de Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo PUCE	UNIDO y MEJORADO
10. Inducción y Acompañamiento Estudiantes PUCE		
9. Firma de compromisos y garantías Estudiantes, Profesores PUCE	Compromisos y garantías Estudiantes y Docentes PUCE	MEJORADO
11. Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros	Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación Estudiantes Extranjeros	UNIDO y MEJORADO
12. Matriculación de Estudiantes Extranjeros		
13. Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros	Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros	MEJORADO
14. Elaboración de programas temporales para Estudiantes Extranjeros	Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros	IGUAL
15. Calificación de Familias Anfitrionas	Calificación de Familias Anfitrionas	MEJORADO
16. Asignación de Familias Anfitrionas	Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas	UNIDO y MEJORADO
17. Cambio de Familia Anfitriona		
	Planificación	NUEVO
	Mejora Continua	NUEVO
	Comunicación (posicionamiento interno PUCE)	NUEVO
	Oportunidades de Internacionalización	NUEVO

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE**Elaborado por:** Carlos López Muñoz

Después de realizar las mejoras se ha logrado unir ciertos procesos y aumentar 4 que son el de Planificación, Mejora Continua, Comunicación y el de Oportunidades de Internacionalización. Procesos que ayudarán a fortalecer el desempeño de la Dirección de Relaciones Internacionales, ahorrar tiempo y optimizar recursos. Obteniendo ahora un total de 16 procesos como se muestra en el Cuadro No. 4.1.

4.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es un documento que contiene una descripción de cómo deben desarrollarse las actividades de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE. El Manual de Procedimientos de la D.R.I. se encuentra en el ANEXO # 3.

4.3.1 Utilidad del Manual de Procedimiento

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.

- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.⁴²

4.3.2 Contenido del Manual de Procedimiento

1. **Propósito:** Contiene la descripción del objetivo del procedimiento, es decir para que sirve o aplica.

2. **Alcance:** El ámbito de aplicación.

⁴² MONOGRAFÍAS. [<http://m.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>], **Manual de Procedimientos.**

3. **Dueño del Proceso:** Corresponde al nombre del cargo responsable de hacer cumplir todas las actividades del proceso.
4. **Definiciones:** Son explicaciones de los términos incluidos en el procedimiento que requieren una descripción específica.
5. **Políticas:** Son normas de cumplimiento obligatorio que se deben aplicar para las operaciones descritas en el procedimiento.
6. **Indicadores:** Son los mecanismos de medición de los resultados del proceso. Sirven para generar datos numéricos sobre el desempeño del proceso.
7. **Documentos:** Es el listado de todos los documentos que intervienen en el proceso, sea como insumos o como resultados.

8. **Diagrama de Flujo:** Es la representación gráfica de las operaciones del proceso. Incluye todas las actividades, decisiones, relación con otros procesos, documentos / entradas / salidas; y, entidades externas.⁴³

4.4 MEJORAS INTRODUCIDAS EN LOS PROCESOS Y VALOR AGREGADO PROPUESTO

Seguidamente se expone las mejoras que se proponen para cada uno de los procesos que se han establecido para la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.

Mejoras Genéricas

Las mejoras que se realizaron en todos los procesos son:

- Dar más autoridad a la Analista de Estudiantes PUCE y a la Analista Estudiantes Extranjeros.

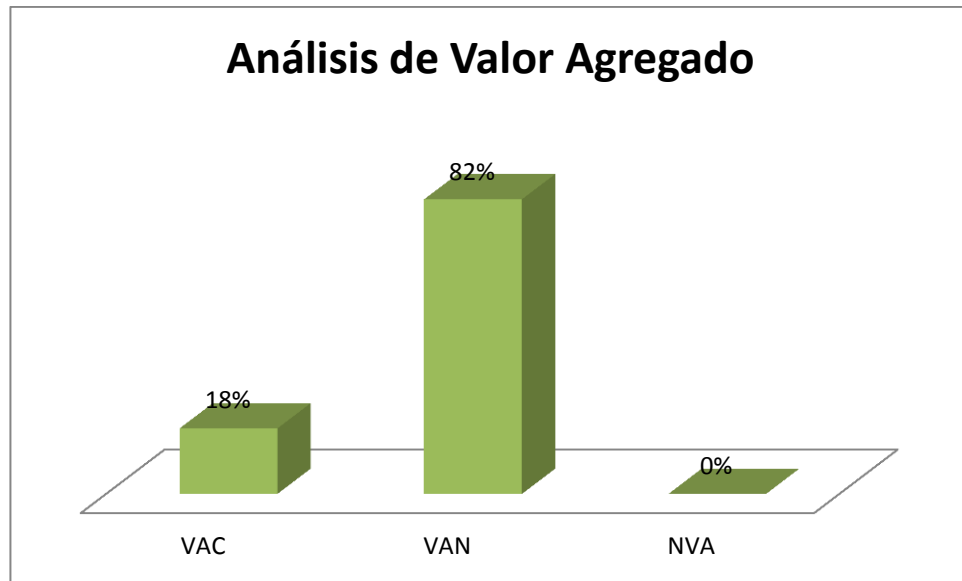
⁴³ Cfr. Apuntes de la materia Administración de procesos 2011

- Eliminar actividades como: enviar al Director de R.I. para que revise si está bien hecho los documentos.
- Incluir la actividad de registro en base de datos y analizar la información para llevar una estadística de todo lo que pasa dentro de la Dirección.
- Elaboración de un Manual de Procedimientos.
- Creación de indicadores para su respectivo análisis.

Proceso 1.- Planificación

Se ha creado este proceso con el propósito de contribuir e incentivar al cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Relaciones Internacionales, mediante el establecimiento, ejecución y control de planes de acción específicos

Gráfico No. 4.2 Análisis de Valor Agregado (Planificación)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

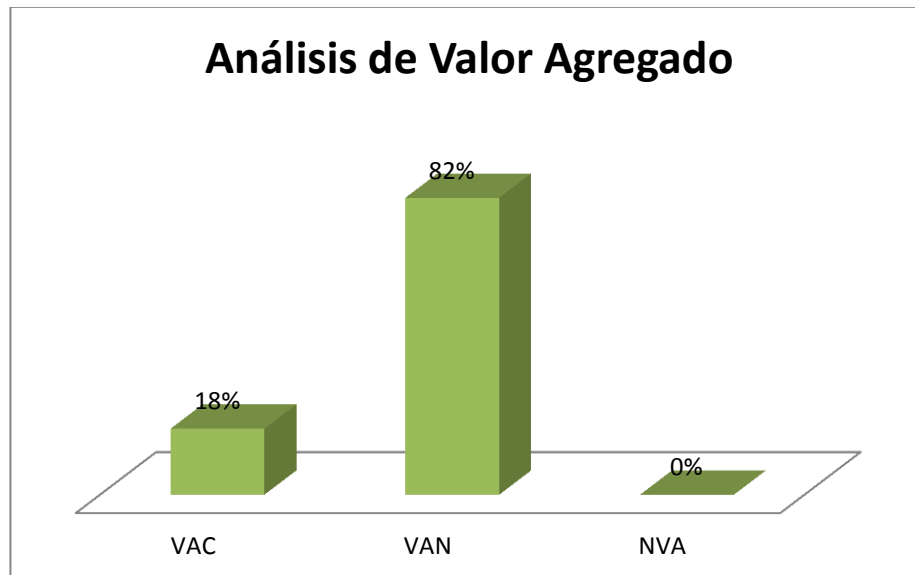
En el análisis de valor agregado del gráfico 4.2, se puede observar que existe un gran porcentaje de actividades que agregan valor al negocio ya que este es un proceso de planificación.

Entre las actividades que agrega valor al negocio podemos destacar las siguientes: establecer objetivos, definir estrategias, programas, proyectos, líneas de acción, identificar responsables, elaborar el plan, monitorear, entre otras.

Proceso 2.- Mejora Continua

Se ha creado este proceso con el propósito de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la D.R.I. mediante el monitoreo permanente por indicadores de gestión que permitan diseñar e implantar acciones preventivas y correctivas oportunas.

Gráfico No. 4.3 Análisis de Valor Agregado (Mejora Continua)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

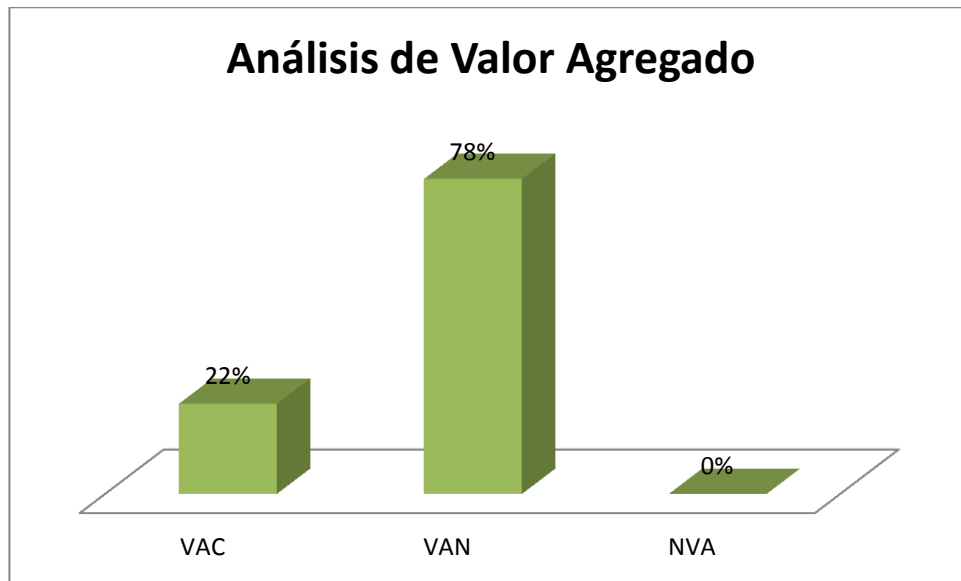
En el análisis de valor agregado se puede observar que existe un gran porcentaje de actividades que agregan valor al negocio ya que este es un proceso de control.

Entre las actividades que agrega valor al negocio podemos destacar las siguientes: analizar la información recolectada en todos los procesos a través de los indicadores de gestión. También está el diseño de acciones preventivas y correctivas con el fin de implantarlas para reducir o eliminar los problemas presentados durante el semestre.

Proceso 3.- Comunicación

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de la Dirección se pudo determinar que hace falta un proceso de Comunicación que permita el posicionamiento interno y externo de la misma.

Este proceso tiene el propósito de apoyar la creación de una cultura de mejoramiento continuo, mediante la difusión de información y la interacción con estudiantes, docentes y personal administrativo de la PUCE.

Gráfico No. 4.4 Análisis de Valor Agregado (Comunicación)

Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

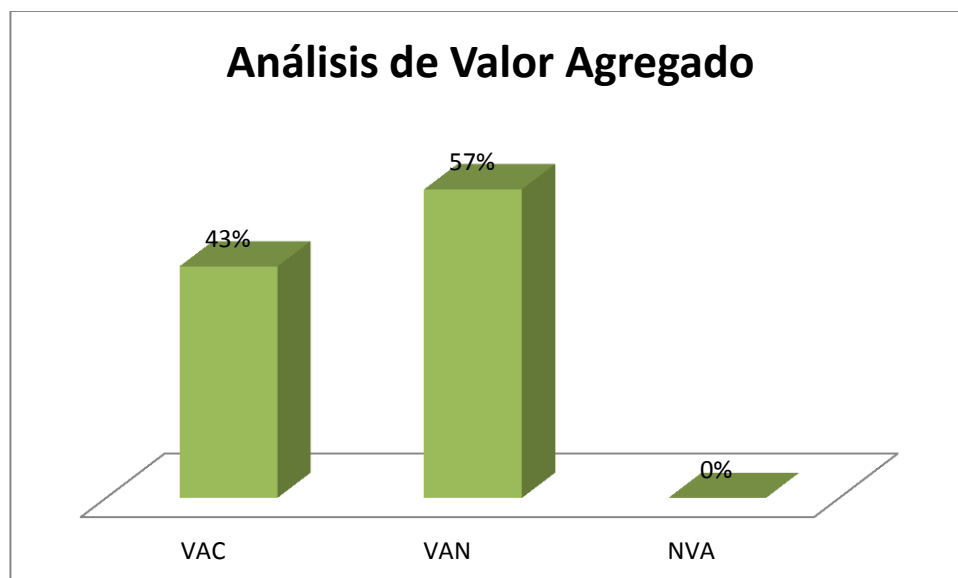
Elaborado por: Carlos López Muñoz

Una vez realizado el análisis de valor agregado se puede concluir que hay 2 actividades que agregan valor al cliente, una de ellas es la difusión de la información a través de los medios como son redes sociales, correos, páginas web y carteleras y en cuanto a las actividades que agregan valor al negocio hay 7 por ejemplo la elaboración de un plan de comunicación y el monitoreo del mismo. Estas actividades nos permitirán tener un mayor control y planificación en el proceso.

Proceso 4.- Oportunidades de Internacionalización

Este proceso tiene el propósito de buscar nuevas oportunidades de internacionalización para la PUCE, mediante la identificación de nuevas redes de educación superior.

Gráfico No. 4.5 Análisis de Valor Agregado (Oportunidades de Internacionalización)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Una vez realizado el análisis de valor agregado se puede concluir que hay 3 actividades que agregan valor al cliente, una de ellas es la de identificar redes y analizar a las universidades y en cuanto a las actividades que agregan valor al negocio hay 4 por ejemplo determinar las oportunidades de internacionalización,

definir beneficios. Estas actividades nos permitirán tener un mayor análisis previo a la firma de convenios.

Proceso 5.- Firma de Convenios

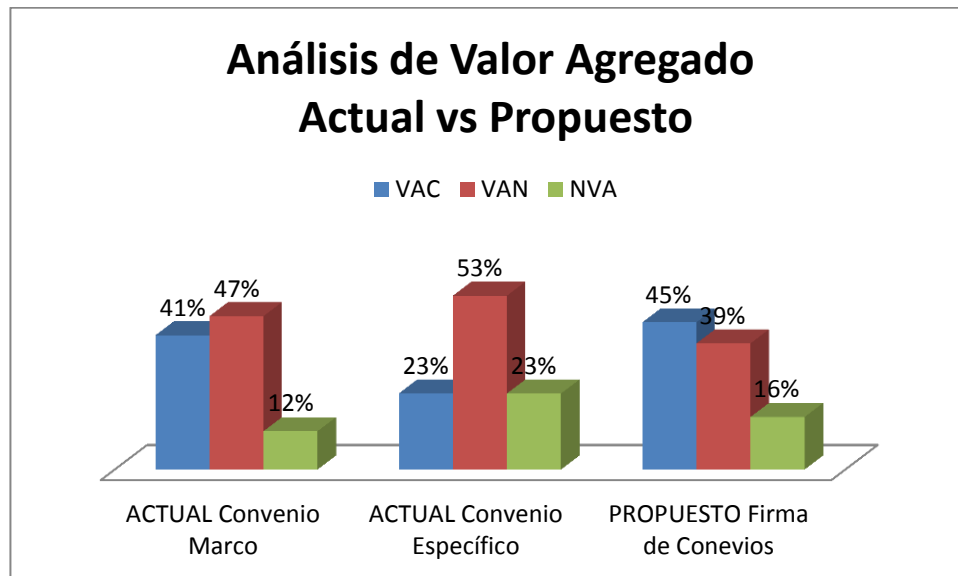
Se ha considerado que la firma de convenios marco y convenios específicos deberían llevarse a cabo de una misma manera ya que son muy parecidos al momento de ejecutarlos.

La única diferencia que tienen es que en los convenios específicos hay una participación de las Unidades Académicas y de la Dirección Financiera.

Por esta razón hemos considerado unirlos a los dos para formar uno solo que será Firma de Convenios.

En este proceso también se ha procedido a unir algunas actividades con el fin de ahorrar tiempo y tener menos esperas, por ejemplo corregir el convenio, imprimir 2 copias en español y 2 en inglés, enviar al Padre Rector para que firme e inmediatamente enviar al extranjero. También se ha incluido que se debe registrar en la base de datos y analizar.

Gráfico No. 4.6 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Firma de Convenios)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

De acuerdo a los gráficos del Valor Agregado Actual y Mejorado del Proceso Firma de Convenio se puede determinar que en lo referente al Valor Agregado al Cliente hay un mayor porcentaje debido a que las actividades satisfacen los requerimientos del cliente una de ellas es el analizar a la universidad extranjera para firmar un convenio que se ejecutable y no quede archivado.

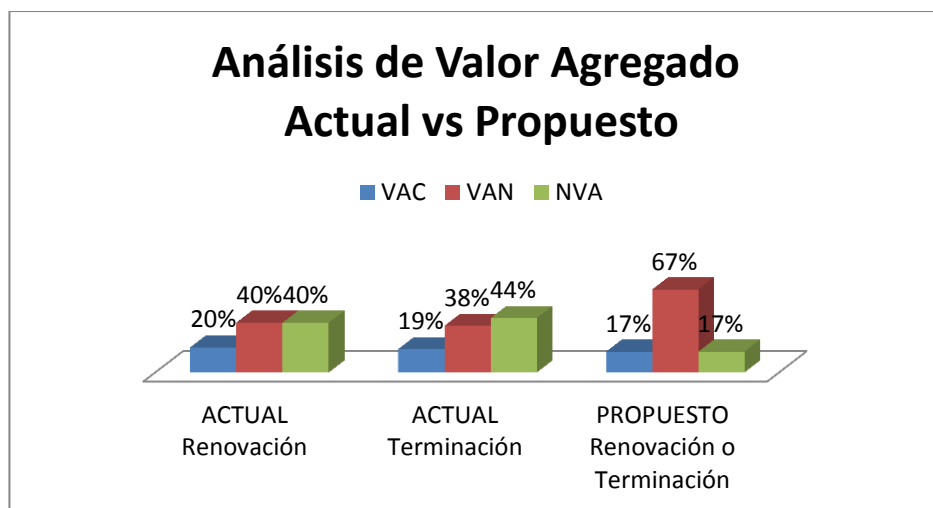
En cuanto a lo que no agrega valor hay 5 actividades y no se pueden eliminar debido a que son esperas en el proceso como al momento de enviar la documentación al extranjero hay que esperar un cierto tiempo para obtener una respuesta.

Proceso 6.- Gestión de Convenios

Se han unido dos procesos que se los llevaba por separado estos son Renovación de Convenios y Terminación de Convenios.

Con este proceso se busca tener un mejor análisis al momento de decidir si nos conviene renovar o dar por terminado el convenio. Este análisis se llevará a cabo a través de la información que arroje el cálculo de los indicadores de los diferentes procesos, permitiéndonos tener una visión clara de lo que es mejor para la PUCE.

Gráfico No. 4.7 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Gestión de Convenios)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Haciendo referencia al proceso de Gestión de Convenios se puede observar que existe un mayor porcentaje de actividades que agregan valor al negocio y esto se debe que es un proceso de control, una de estas actividades es: analizar los indicadores del proceso convocatoria, postulación y selección de estudiantes, docentes y personal administrativo y determinar si ha existido movilidad en los procesos, permitiéndonos con esto decidir si ha sido eficaz el convenio para renovarlo o terminarlo.

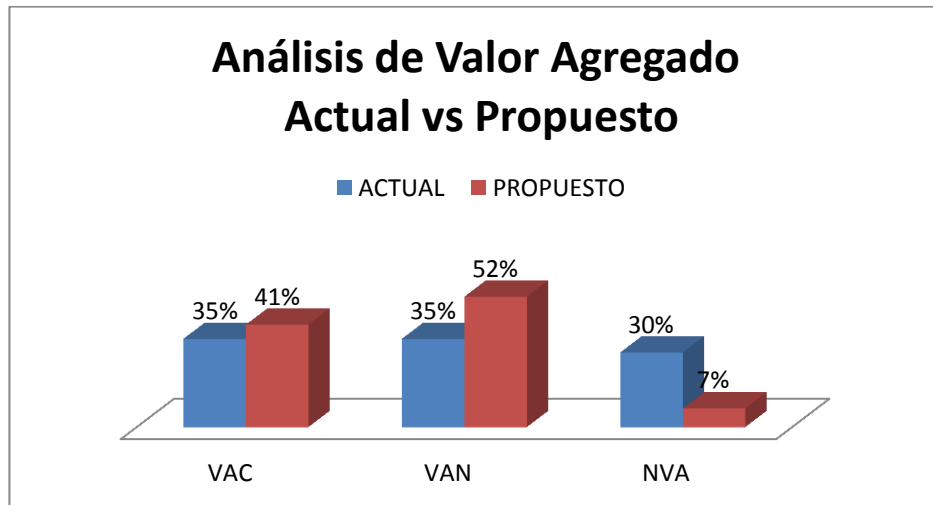
Proceso 7.- Convocatoria, Postulación y Selección Estudiantes PUCE

En este proceso para las mejoras se han modificado y eliminado ciertas actividades que eran repetitivas causando esto pérdida de tiempo y haciéndolo muy largo al proceso.

Además se ha tomado en cuenta las sugerencia que hicieron en las encuestas y entrevistas, las cuales fueron que las convocatorias deberían enviar a los correos de todos los estudiantes, subir a la red social Facebook y página web.

Otro punto importante que se ha añadido es el de registrar la información en base de datos para poder tener una estadística permanente y evaluar el desempeño de la Dirección.

Gráfico # 4.8 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Convocatoria, Postulación y selección de Estudiantes PUCE)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

De este proceso se ha eliminado actividades como la revisión de documentos por el Director que no era necesaria y que no generaba valor para el producto final.

También se han unido actividades como la de enviar la convocatoria y base completa a las unidades académicas, subir en redes sociales y enviar al correo de los alumnos.

En lo que se refiere al valor agregado al negocio que es el que tiene mayor porcentaje se mencionan las siguientes actividades: Personalizar formulario de consignación de documentos según convenio, elaborar un resumen de hoja de vida, elaborar entrevista y enviar cita para entrevista, elaborar cuadro informativo de

postulantes, coordinar fechas para realizar la reunión del comité de selección de becas, solicitar categoría en pensión diferenciada y beneficios del estudiante, analizar a los postulantes y seleccionar, elaborar carta de resolución y adjuntar al expediente del estudiante.

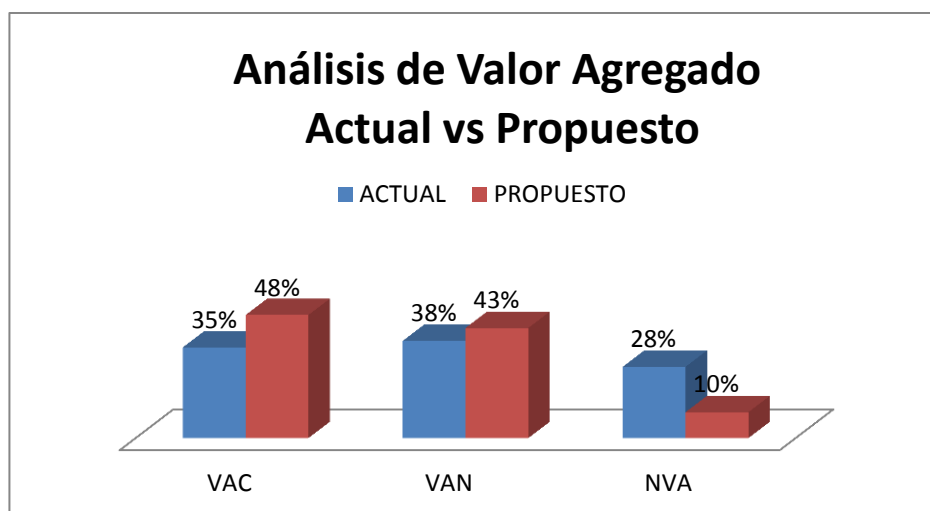
Proceso 8.- Convocatoria, Postulación y Selección Profesores PUCE

Las mejoras que se han realizado en este proceso tienen que ver con actividades de difusión de información ya que la mayoría de profesores no están enterados de las oportunidades que existen para estudiar en el extranjero y lo que se sugiere es que las convocatorias y bases se deban enviar a los correos de todos los profesores, subir a la red social Facebook y página web.

Además se han modificado actividades como la de informar y entregar carta de resolución a los escogidos y no escogidos, actividades que se las llevaba por separado.

De igual manera se ha añadido una actividad que es la de registrar en la base de datos y analizar para tener un control y monitoreo permanente.

Gráfico #. 4.9 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Convocatoria, Postulación y selección de Profesores PUCE)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

Haciendo referencia a la Convocatoria, Postulación y Selección Profesores PUCE se puede establecer que en los procesos actuales y mejorados existen 40 actividades, pero las actividades que no agregan valor se han reducido de 11 a 4 y de acuerdo al análisis comparativo se puede mencionar que el proceso Convocatoria, Postulación y Selección Profesores de la PUCE ha mejorado

En lo que se refiere al valor agregado al cliente que es el que tiene mayor porcentaje se pueden mencionar las siguientes actividades: verificar cupos disponibles, si existen cupos, recibir los costos académicos y costos de la participación (descuentos y alojamiento), si el programa es de Maestría, elaborar la convocatoria en función de los requisitos de la Universidad Extranjera y coordinar el lanzamiento, brindar información y asesoría, llenar formulario de consignación

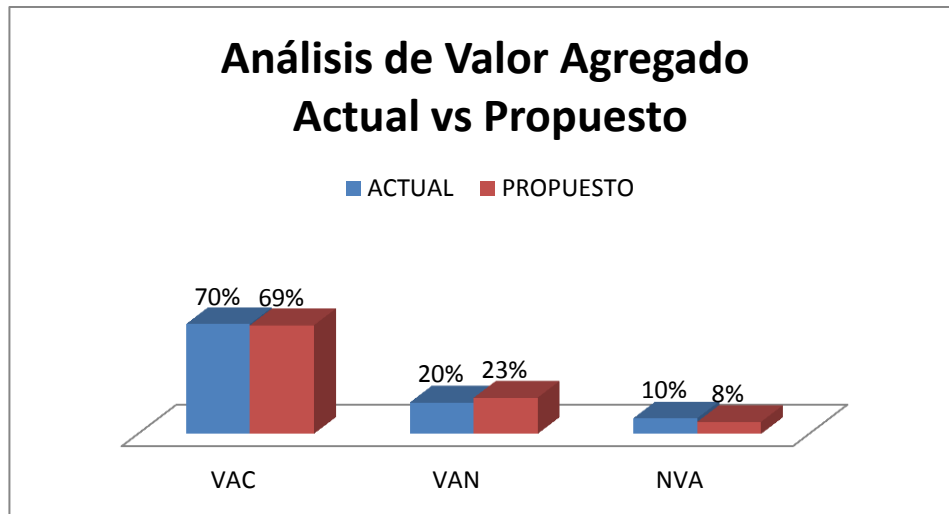
de documentos, si cumple con los requisitos se consigna la postulación, realizar entrevista y valorar, realizar la reunión con el comité de selección de becas, realizar entrevista y seleccionar, dar a conocer a la Dirección de Relaciones Internacionales los seleccionados, coordinar el trámite de permisos con o sin cargo a vacaciones.

Proceso 9.- Convocatoria, Postulación y Selección Administrativos PUCE

Este proceso se ha venido manejando de una forma compartida con la Dirección de Recursos Humanos de la PUCE, lo cual ha traído varios inconvenientes y se ve reflejado en la baja movilidad que existe.

Dentro de las mejoras se plantea dar más participación a la Dirección de Relaciones Internacionales, siendo esta la que esté encargada de informar por los diferentes medios al personal administrativo. También se pretende que esta Dirección sea la que brinde asesoramiento y tenga más contacto con las personas que deseen postularse.

Gráfico #4.10 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Convocatoria, Postulación y Selección Administrativo PUCE)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE
Elaborado por: Carlos López Muñoz

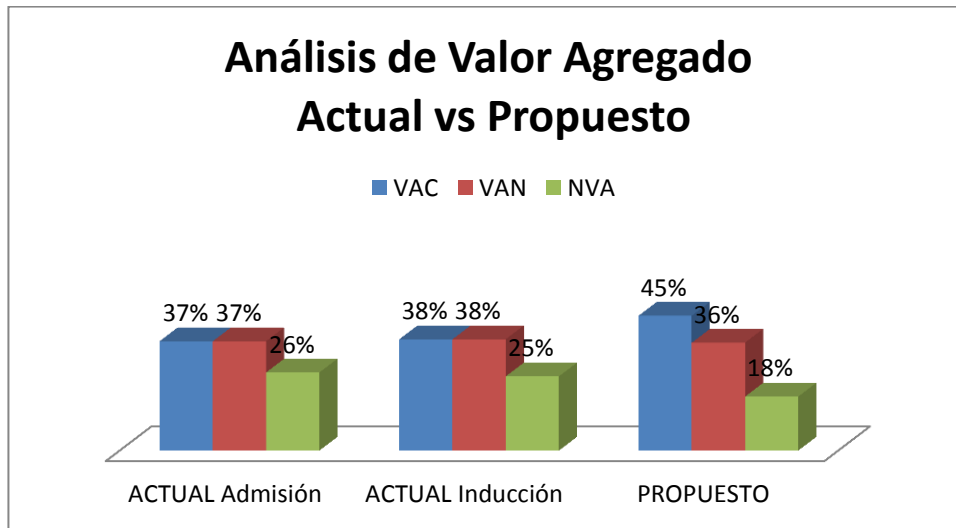
En lo que concierne a la Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE se puede establecer que en los procesos actuales existen 10 actividades, en el mejorado existen 13 actividades, por lo que se han incrementado 3. De estas nuevas actividades dos agregan valor al cliente y son las siguientes: publicar en las carteleras las convocatorias, brindar información y asesoría a personal que esté interesado. La actividad que agrega valor al negocio es la de registrar en la base de datos y analizar para tener un control y monitoreo permanente.

Proceso 10.- Admisión, Inducción y Acompañamiento de Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE

El proceso de Admisión ha sido unido con el de Inducción y Acompañamiento ya que guardan relación y secuencia al momento de ejecutarlo, dando esto un mejor control y análisis de las personas que van a viajar al exterior.

En este proceso se han eliminado actividades que lo que hacían era repetir el trabajo y demorar más al proceso, de igual forma se le da más autoridad a la Analista Estudiantes PUCE para tomar decisiones. También se recomienda llevar una base de datos de los estudiantes, profesores y personal administrativo que han sido admitidos en las universidades extranjeras.

Gráfico # 4.11 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Admisión, Inducción y Acompañamiento de Estudiantes Profesores y Administrativo PUCE)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

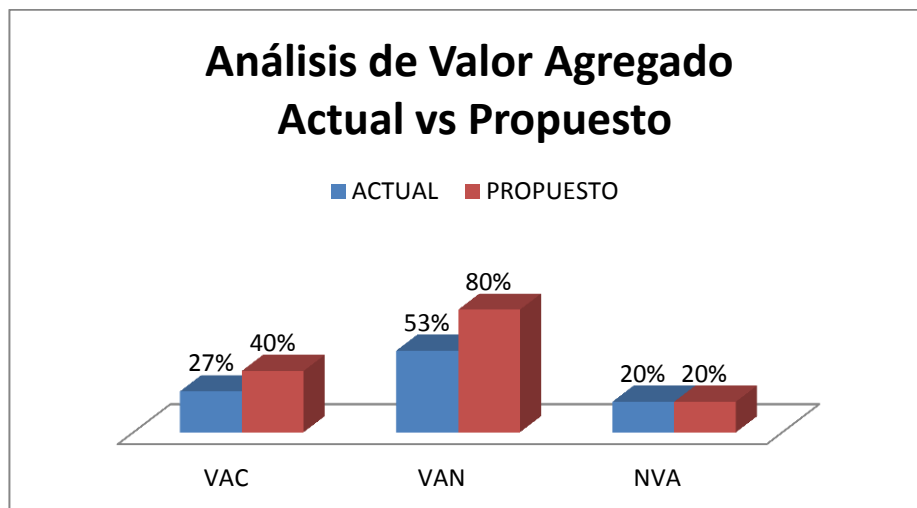
Al unirse los procesos Admisión, Inducción y Acompañamiento de Estudiantes PUCE ahora existen 22 actividades. En cuanto a las actividades que no agregan valor se ha eliminado la de enviar al Director el calendario de programación para la inducción actividad que la puede realizar directamente la analista de estudiantes PUCE.

En lo que se refiere al valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Notificar los días de inducción, Realizar la inducción, Brindar acompañamiento y asesoría a los estudiantes cuando estén en el exterior.

Proceso 11.- Compromisos y Garantías Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE

En este proceso no se tenía claro que pasaba una vez que el estudiante regresaba al país y en las mejoras se recomienda incorporar todas las actividades que tienen que ver con la pos beca, por ejemplo: notificar a la Unidad Académica la llegada del participante para asignar las actividades de pos beca, solicitar informe sobre el cumplimiento de las actividades, verificar que han cumplido con todos los compromisos adquiridos en el intercambio o beca, entre otras.

Gráfico # 4.12 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Firma de Compromisos y Garantías Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

En lo que concierne a la Firma de Compromisos y Garantías se puede establecer que en los procesos actuales existen 15 actividades y en el mejorado existen 21. Existiendo un incremento de 6 de las cuales dos agregan valor al cliente y son: la de recibir los pagarés por parte de la Dirección Financiera y la entrega de los mismos a los garante. En cuanto a las 4 actividades que agregan valor al negocio son todas las que tienen que ver con el serbio de pos beca antes mencionado.

Proceso 12.- Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación Estudiantes Extranjeros

En este proceso hemos unido el de Promoción, Postulación, Inscripción con el de Matriculación de Estudiantes Extranjeros. Esto nos permitirá tener una secuencia en lo que tiene que ver con Estudiantes extranjeros.

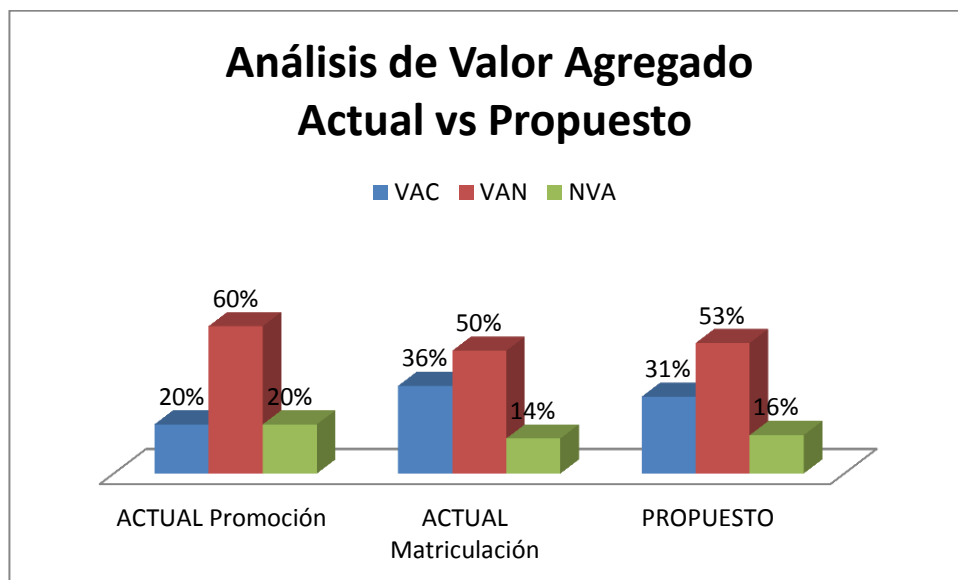
Las mejoras que se han realizado permitirán que este proceso no sea tan largo y las recomendaciones han sido las siguientes: Al momento de elaborar el calendario incluir las fechas máximas de postulación, también preguntar si desean una familia anfitriona ya que este tema antes estaba suelto.

Además dar más autoridad a la Analista de Estudiantes Extranjeros para que los documentos que ella realice los envíe directamente a las partes interesadas y no

tenga que primero enviar al Director para que le revise si está bien, con esto hemos reducido algunas actividades que eran repetitivas.

De igual manera se han unido actividades que se las pueden realizar al mismo tiempo permitiendo que la Dirección de Relaciones Internacionales sea más eficiente al momento de matricular a estudiantes extranjeros.

Gráfico # 4.13 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación Estudiantes Extranjeros)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

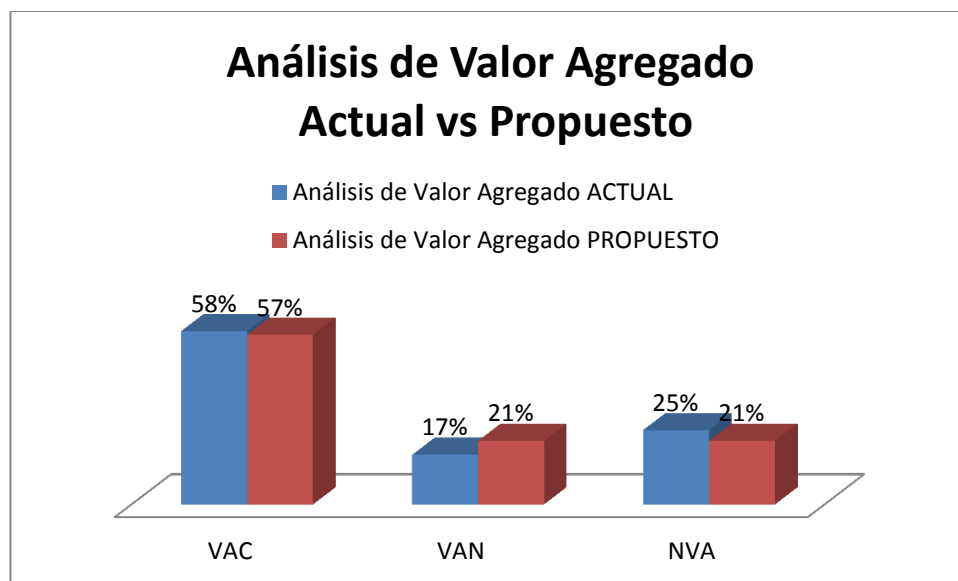
En lo que concierne al proceso de Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros se puede establecer que en los procesos actuales existen 20 actividades en un proceso y 28 en otro, dando un total de 48 actividades. Ahora en el mejorado existen 32 actividades añadiendo la mayoría

valor agregado al negocio por ejemplo: Elaborar tabla de aranceles, habilitar el sistema U21 en matrículas ordinarias, elaborar el pago provisional con tabla de aranceles, elaborar el pago real con tabla de aranceles, cruzar información con Tesorería.

Proceso 13.- Orientación Acompañamiento Estudiantes Extranjeros

En este proceso se ha tomado en cuenta las recomendaciones que hicieron los estudiantes extranjeros en la entrevista que se les realizó, en las que planteaban que exista un cronograma de actividades y que la orientación no sea enfocado a la nacionalidad de un solo grupo de estudiantes.

Gráfico # 4.14 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE
Elaborado por: Carlos López Muñoz

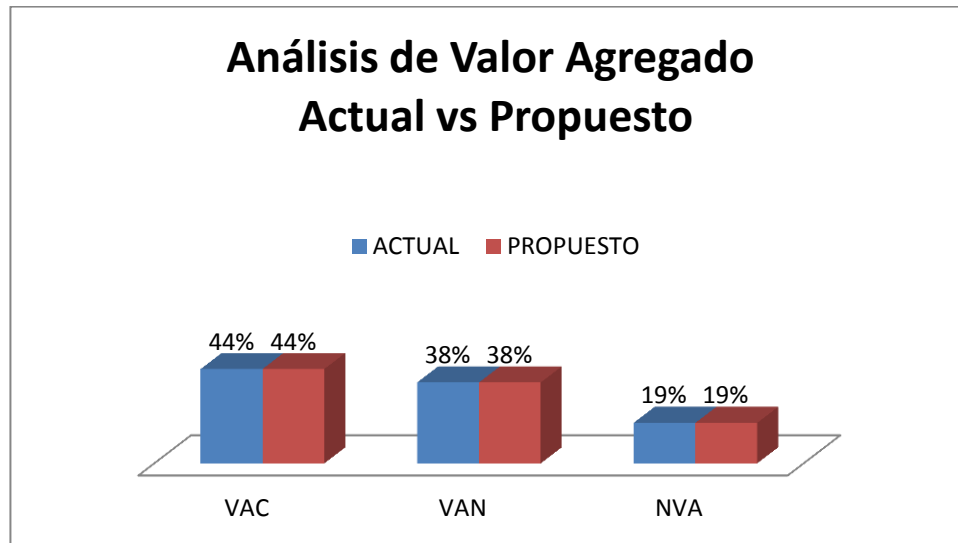
En lo que concierne a la Orientación y Acompañamiento de Estudiantes Extranjeros se puede establecer que en los procesos actuales existen 12 actividades, en el mejorado existen 14 actividades, por lo que se han incrementado 2 actividades y son las siguientes: elaborar un cronograma de actividades y enviar cartas solicitando apoyo a las entidades que se requiera.

Con respecto al análisis de valor agregado al cliente se puede observar que tiene un mayor porcentaje debido a que existen más actividades que se requieren para satisfacer al cliente.

Proceso 14.- Gestión de Programas Temporales para Estudiantes Extranjeros

Se considera que en este proceso no hay que hacer cambios en el diagrama de flujo ya que se ha venido trabajando de una forma normal sin ningún inconveniente, pero como mejoras está la realización del Manual de Procedimientos y la incorporación de indicadores que nos permitan medir cuantos programas se han realizado en el semestre.

Gráfico # 4.15 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Gestión de Programas Temporales para Estudiantes Extranjeros)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

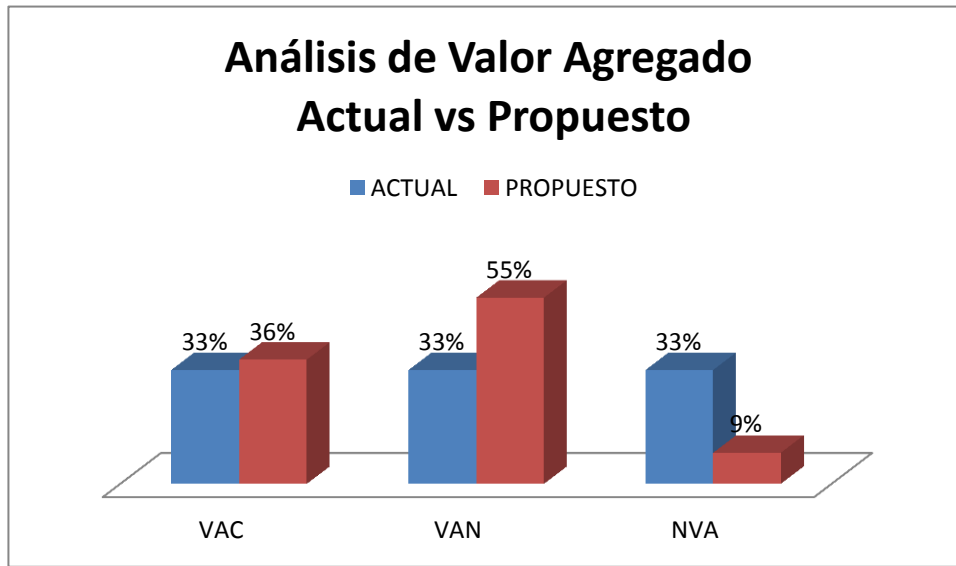
Elaborado por: Carlos López Muñoz

Haciendo referencia al proceso Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros no se hizo ningún cambio manteniendo las 32 actividades.

Proceso 15.- Calificación de Familias Anfitrionas

En este proceso se sugiere como mejora que la Analista de Estudiantes Extranjeros sea la persona que califique a la familia ya que es la que tiene experiencia y sabe cómo se maneja este proceso.

Gráfico # 4.16 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Calificación de Familias Anfitrionas)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

Elaborado por: Carlos López Muñoz

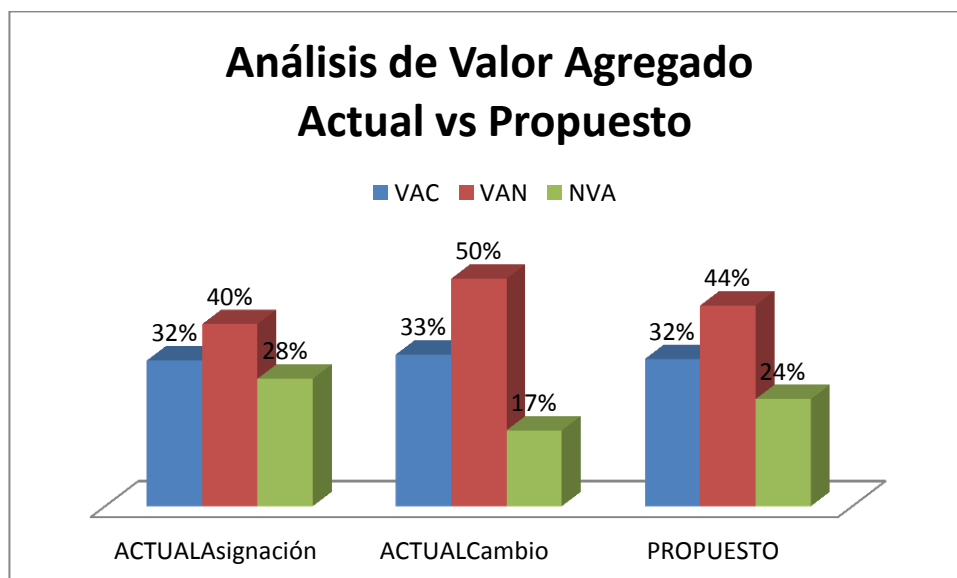
En lo que concierne al proceso Calificación de Familias Anfitrionas se puede establecer que en los procesos actuales existen 12 actividades y en el mejorado existen 11. De las actividades que se han unido está la de Preparar un informe final respecto a la familia y enviar al Director de R.I. y como nueva actividad está la de realizar una valoración subjetiva por parte de la Analista de Estudiantes Extranjeros.

Proceso 16.- Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas

Hemos unido el proceso de Asignación y el de Cambio de Familia Anfitriona. Esto nos permitirá tener una secuencia en lo que tiene que ver con las familias que eligen los estudiantes extranjeros para vivir.

Se sugiere que debería haber una capacitación a las familias para que no haya una visión clara de lo que debería hacer. También antes de elaborar el detalle de cobro se deberá confirmar el periodo real de permanencia ya que con esto evitaremos estar cambiando el valor a cobrar.

Gráfico # 4.17 Análisis de Valor Agregado Actual Vs Propuesto (Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas)



Fuente: Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE
Elaborado por: Carlos López Muñoz

Haciendo referencia al proceso Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas se puede establecer que ahora en el proceso mejorado existen 34 actividades de las cuales el 11 corresponde a las actividades que agregan valor al cliente, 15 agregan valor al negocio y 8 que no agregan valor.

En lo que se refiere al valor agregado al cliente se pueden mencionar las siguientes actividades: Enviar formulario de asignación de familias anfitrionas, asignar la familia anfitriona al estudiante extranjero, contactar a la familia anfitriona, Capacitar a la familia, firmar el documento de compromisos y dar una copia a la familia anfitriona, comunicar al estudiante y universidad extranjera cuanto debe pagar por alojamiento y la forma de pago, entre otras.

5. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN

Una vez realizado el diagnóstico de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE, se sugiere una propuesta de implementación que ayudará a superar las debilidades encontradas en los Capítulos anteriores.

Esta propuesta está conformada por un Plan de Acción, un Cronograma de Actividades y un Presupuesto de Implementación. Todos estos aspectos contribuirán a un mejor funcionamiento y gestión de la Dirección en los próximos semestres.

5.1 IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA

Para una correcta ejecución del Sistema de Gestión por Procesos para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador se han identificado 7 áreas que son importantes para el funcionamiento de la misma y a continuación se detallan cuales son:

- **Procesos.-** El personal de la D.R.I. será el encargado de revisar los indicadores de cada proceso que le corresponde. Luego identificarán debilidades y oportunidades y realizarán planes de acción y presentarán un informe mensual sobre el mismo.

También se recomienda que una vez contratado el Coordinador Académico deberá buscar e identificar instituciones académicas para la suscripción de nuevos convenios e informar a las Unidades Académicas sobre los convenios que les benefician a cada una.

- **Personas.-** Se capacitará a todos los miembros de la D.R.I sobre la nueva visión en procesos, la utilidad del Manual de Procedimientos y la forma de cálculo de los indicadores de gestión de cada proceso. Una vez realizadas estas actividades se dará paso a definir las nuevas funciones del personal de la D.R.I. y elaborar un manual de funciones.

También se recomienda contratar a una persona que sirva de apoyo para la Dirección por lo cual primero se deberá definir el perfil del puesto, luego la Dirección de Recursos Humanos se encargará de establecer las condiciones salariales, anunciar la búsqueda en distintos tipos de medios de comunicación y por último se encargará de realizar el proceso de selección.

- **Equipos.-** Lo primero que se realizará junto a la colaboración de los miembros de la D.R.I es identificar equipos que necesiten un cambio y proceder a su compra. Con la finalidad de mejorar el funcionamiento de la D.R.I.
- **Software.-** Una vez analizadas las sugerencias que proponen los estudiantes y docentes de la PUCE se recomienda crear cuenta en Facebook y Twitter, y rediseñar la página web, en las cuales se deberá subir información semanalmente para tener un contacto más directo con la comunidad universitaria. Además se deberá realizar informes apoyándose en el cálculo de indicadores sobre el impacto que se tiene en redes sociales, correo institucional y Página web.
- **Materiales.-** Se deberá actualizar el material informativo para la inducción de estudiantes PUCE, extranjeros, docentes y personal administrativo. También se elaborará un nuevo material para la promoción de programas y movilidad que serán utilizados en la Casa abierta que se pretende realizar en los próximos meses.
- **Medición.-** Se presentarán los indicadores establecidos en el Manual de Procedimientos luego se creará un buzón de quejas y sugerencias el cuál será analizado mensualmente. Una vez realizadas estas actividades se

diseñará y pondrá en marcha un Plan de Evaluación y Difusión de Resultados.

- **Documentación.-** Se presentará el Manual de Procedimientos al Director de Relaciones Internacionales para su aprobación y ejecución del mismo. Luego se procederá con todos los miembros de la D.R.I a elaborar las bases de datos de: convenios, estudiantes, profesores, administrativos, estudiantes extranjeros, programas temporales y familias anfitrionas. Y por último se organizarán los archivos y expedientes físicos por años.

5.2 DISEÑO DE PLANES DE ACCIÓN

Un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.⁴⁴

⁴⁴ DEFINICIÓN. [<http://definicion.de/plan-de-accion/>], **Plan de Acción.**

Los objetivos del Plan de Acción son:

- Apoyar la gestión de la movilidad
- Tener más impacto en la difusión de las convocatorias
- Capacitar al personal acerca de la importancia de una visión de procesos

Cuadro # 5.1 Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN			
	Actividades	Duración	Responsable
PROCESOS	Buscar e identificar instituciones académicas para suscripción de nuevos convenios	1 mes	Coordinador Académico
	Informar a las Unidades Académicas sobre los convenios que les benefician	1 semana	Director de R.I.
	Revisar indicadores	2 días	Director de R.I.
	Identificar debilidades y oportunidades	2 días	Director de R.I.
	Realizar planes de acción	1 día	Director de R.I.
	Realizar informe de resultados del plan de acción	2 día	Director de R.I.
PERSONAS	Capacitar a todos los miembros de la D.R.I sobre la nueva visión en procesos	1 día	Tesista
	Capacitar al personal sobre la utilidad del Manual de Procedimientos	1 día	Tesista
	Capacitar en la forma de cálculo de los indicadores	1 día	Tesista
	Definir el perfil del puesto para el Coordinador Académico	1 día	Director de R.I.
	Establecer las condiciones salariales	2 meses	Dirección de Recursos Humanos PUCE
	Anunciar la búsqueda en distintos tipos de medios		
	Realizar el proceso de selección	2 días	Director de R.I., Analista Estudiantes PUCE, Analista Estudiantes Extranjeros
	Definir nuevas funciones		

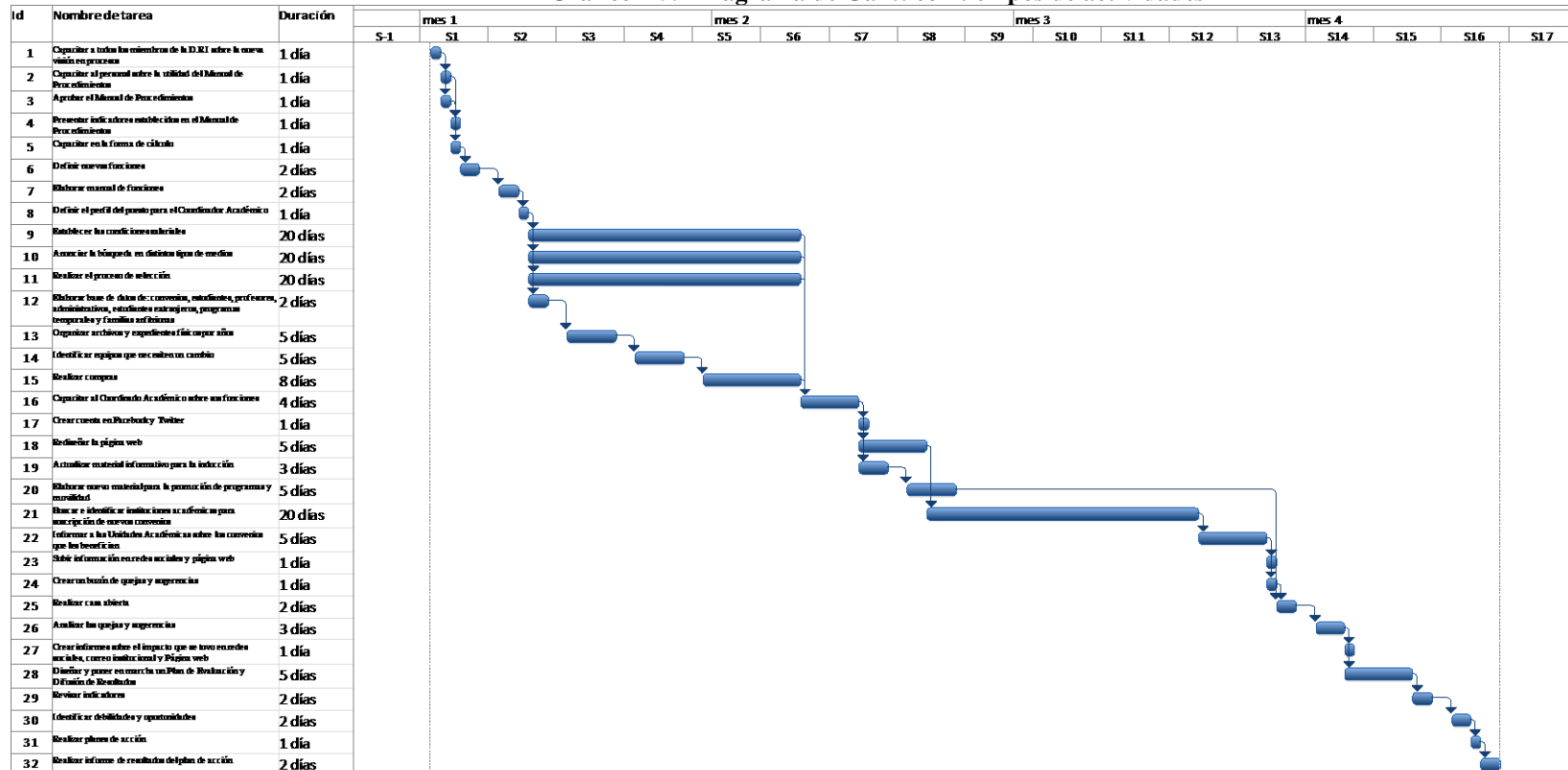
	Elaborar manual de funciones	2 días	Director de R.I., Analista Estudiantes PUCE, Analista Estudiantes Extranjeros
	Capacitar al Coordinador Académico sobre sus funciones	4 días	Director de R.I., Analista Estudiantes PUCE, Analista Estudiantes Extranjeros
EQUIPOS	Identificar equipos que necesiten un cambio	1 semana	Director de R.I.
	Realizar compras	8 días	Director de R.I.
SOFTWARE	Crear cuenta en Facebook y Twitter	1 día	Coordinador Académico
	Rediseñar la página web	1 semana	Coordinador Académico
	Subir información en redes sociales y página web	1 día	Coordinador Académico
	Crear informes sobre el impacto que se tuvo en redes sociales, correo institucional y Página web	1 día	Coordinador Académico
MATERIALES	Actualizar material informativo para la inducción	3 días	Analista Estudiantes PUCE, Analista Estudiantes Extranjeros
	Elaborar nuevo material para la promoción de programas y movilidad	1 semana	Analista Estudiantes PUCE, Analista Estudiantes Extranjeros
	Realizar Casa abierta	4 días	Director de R.I., Coordinador Académico, Analista Estudiantes PUCE, Analista Estudiantes Extranjeros
MEDICIÓN	Presentar indicadores establecidos en el Manual de Procedimientos	1 día	Tesista
	Crear un buzón de quejas y sugerencias	1 día	Director de R.I.
	Analizar las quejas y sugerencias	3 días	Director de R.I.
	Diseñar y poner en marcha un Plan de Evaluación y Difusión de Resultados	1 semana	Director de R.I.
DOCUMENTACIÓN	Aprobar el Manual de Procedimientos	1 día	Director de R.I.
	Elaborar base de datos de: convenios, estudiantes, profesores, administrativos, estudiantes extranjeros, programas temporales y familias anfitrionas	2 días	Director de R.I., Analista Estudiantes PUCE, Analista Estudiantes Extranjeros
	Organizar archivos y expedientes físicos por años	1 semana	Director de R.I., Analista Estudiantes PUCE, Analista Estudiantes Extranjeros

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

5.3 CRONOGRAMA DE PLANES

Gráfico # 5.1 Diagrama de Gantt con tiempos de actividades



Fuente: Investigación realizada
Elaborado por: Carlos López Muñoz

El cronograma de actividades será ejecutado días antes de que inicie el 1 semestre del 2013 2014, permitiéndonos estar preparados para el inicio de clases.

5.4 PRESUPUESTO DE LA IMPLEMENTACIÓN

Cuadro # 5.2 Presupuesto de Implementación

	ACTIVIDADES	COSTOS	RECURSOS
1	Establecer las condiciones salariales	\$ 2.000 mensuales	La Dirección de Recursos Humanos será la que establezca el valor real
2	Anunciar la búsqueda en distintos tipos de medios		
3	Realizar el proceso de selección		
4	Realizar compras	\$ 2.000,00	Equipos para video conferencias, computadoras
5	Rediseñar la página web	\$ 300,00	Contratar a una persona que diseña la página
6	Elaborar nuevo material para la promoción de programas y movilidad	\$ 500,00	Folletos, roll up, flyers
7	Realizar casa abierta	\$ 3.000,00	Logística
TOTAL		\$	5.800,00

Fuente: Investigación realizada

Elaborado por: Carlos López Muñoz

La contratación del Coordinador Académico depende directamente de la Dirección de Recursos Humanos de la PUCE y estará sujeta a sus criterios en cuanto a su remuneración. El valor que se pone es un referente.

El Presupuesto total de la implementación es de \$ 5.800 dólares sin contar con la contratación del Coordinador Académico. Valor que puede ser sujeto al cambio.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo de este capítulo es presentar las conclusiones obtenidas después de finalizar el estudio. De la misma manera se hace mención de algunas recomendaciones que se consideran necesarias para Implantar el Sistema de Gestión por Procesos para la Dirección de Relaciones Internacionales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

6.1 CONCLUSIONES

- El objetivo de la Dirección es fomentar el intercambio de estudiantes, profesores y Personal Administrativo de la PUCE
- De acuerdo con el estudio realizado se pudo determinar la existencia de 95 convenios internacionales que la PUCE mantiene a través de su Dirección de Relaciones Internacionales, los cuales se mantienen en vigencia.

- Los docentes cuentan con el apoyo total de la universidad para la realización del intercambio y movilidad, pues a la PUCE le conviene que los docentes adquieran experiencia académica en el exterior.
- Se considera que en los actuales procesos de convocatoria, postulación y selección se requiere proporcionar más tiempo y los trámites deben realizarse con anticipación.
- Existen convenios que deben ser analizados para identificar cuáles deben ser renovados o dar por terminados.
- Para que los convenios puedan tener el éxito deseado se requiere la incorporación de más personal calificado al que se pueda designar las funciones específicas concernientes a los intercambios.
- El propósito de intercambio para los estudiantes extranjeros es el aprendizaje de otro idioma, conocer otras culturas y personas, coincidiendo en que el factor académico viene como complemento, también concuerdan que elegir el Ecuador fue una decisión acertada y enriquecedora.

- No se ha presentado ningún tipo de inconveniente durante los intercambios realizados en semestres anteriores.

- La Dirección de Relaciones Internacionales no tiene definida las funciones de las personas que trabajan en la misma.

- No se posee mucha información en cuanto a los procesos que realiza y parte de esta no está consolidada en un solo lugar.

- En un primer análisis, se determinó que la D.R.I. manejaba 17 procesos que no estaban establecidos ni formalizados.

- No se ha logrado obtener un posicionamiento interno y externo de la Dirección.

- En la propuesta de mejora, se determinó que la D.R.I. maneja 16 procesos, que se reagruparon para determinar el Mapa de Procesos actual para la Dirección.

6.2 RECOMENDACIONES

A continuación se exponen las recomendaciones de este trabajo, que deben ser analizadas y de seguro generarán mejoras para la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE:

- Brindar capacitación a todo el personal de la Dirección en el tema de Gestión por Procesos, antes de implantar el Sistema de Gestión.
- Poner en práctica el Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos planteado como ventaja competitiva para así darle valor agregado a la Dirección de Relaciones Internacionales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- La información acerca de las postulaciones y convocatorias se deben realizar mediante el correo de la PUCE, carteleras, mail personal y redes sociales como Facebook y Twitter.
- Realizar el seguimiento de los procesos mediante los indicadores de gestión diseñados para cada uno.

- Diseñar acciones preventivas y correctivas e implantarlas para reducir y/o eliminar los problemas.
- Elaborar un plan de comunicación que permita un mejor posicionamiento interno y externo de la Dirección de Relaciones Internacionales.
- Contratar a una persona que se encargue de:
 - Administrar convenios de cooperación académica, científica y de movilidad a nivel internacional.
 - Elaborar y promocionar convocatorias y becas para movilidad estudiantil.
 - Mantener contacto con organismos internacionales para apoyar investigación y movilidad de docentes en la PUCE.
 - Apoyar la gestión de la movilidad estudiantes extranjeros y estudiantes PUCE.

- Elaborar y actualizar material promocional institucional y departamental.
- Gestionar asuntos administrativos.
- Actualizar permanentemente el Sistema de Gestión por procesos de la Dirección de Relaciones Internacionales, para responder y aprovechar el entorno cambiante en cuanto a educación se refiere.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

1. HARRINGTON J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la Empresa*. Colombia: Mc. Graw Hill.
2. MARIÑO H. (2001). *Gerencia de Procesos*. Bogotá: Alfaomega S.A. 1ra reimpresión.
3. ROURE J. (1997). *La Gestión por Procesos*. Barcelona: Ediciones Folio S.A. Volumen 47.
4. SEBASTIÁN J. (2004). *Cooperación e Internacionalización de las Universidades*. Editorial Biblos.

Internet

1. AUSJAL. (2011). [http://www.ausjal.org/Misión_y_Visión.html], **Plan Estratégico 2011 2017**.
2. AUSJAL. [<http://www.ausjal.org/universidades.html>], **Universidades miembros de la AUSJAL**.
3. DRI. [http://www.puce.edu.ec/dri/dripuce/Estudiantes_PUCE.html], **Requisitos DRI**.
4. DEFINICIÓN. [<http://definicion.de/plan-de-accion/>], **Plan de Acción**.
5. IESALC. [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2317&Itemid=795&lang=es], **Redes de Educación Superior**.
6. IESALC. [http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=427&lang=es], **Que es IESALC**.
7. MINISTERIO DE EDUCACIÓN COLOMBIA. [<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-196472.html>], **Beneficios de la Internacionalización en la Educación Superior**.
8. MONOGRAFÍAS. [<http://m.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>], **Manual de Procedimientos**.
9. PUCE. [<http://www.puce.edu.ec/sitios/plan-estrategico/>], **Plan Estratégico**.
10. Universidad Central. [http://www.uce.edu.ec/relaciones_internacionalesdetalle.php], **Misión, Visión, Objetivos**.
11. UDLA. [<http://www.udla.edu.ec/internacionalidad/intercambios-udla.aspx>], **Intercambios**.
12. UDEC. [www.udec.cl/rectoria/sites/default/files/pptrectoruss.pdf], **La internacionalización de la Educación Superior**.
13. URCI. [<http://urci.espe.edu.ec/es/>], **Relaciones Internacionales**.

14. USFQ. [http://www.usfq.edu.ec/programas_internacionales/Paginas/default.aspx.],
Oficina de Programas Internacionales.
15. WIKIPEDIA. [<http://es.wikipedia.org/wiki/Convenio>], **Convenio.**
16. WIKIPEDIA. [http://es.wikipedia.org/wiki/Laureate_International_Universities:],
Laureate International Universities.

ANEXOS

ANEXO 1. Encuesta Estudiantes de Pregrado PUCE

ANEXO 2. Levantamiento de Procesos Actuales

ANEXO 3. Manual de Procedimientos

ANEXO No. 1

ENCUESTA ESTUDIANTES DE PREGRADO PUCE



ENCUESTA

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta. Escoja la respuesta que estime correcta y marque con una X en el casillero correspondiente.

1. ¿De qué manera obtuvo la información para la convocatoria del intercambio estudiantil?

Correo electronico ☐

Carteleras ☐

Páginas Web ☐

En la dirección de Relaciones Internacionales ☐

Otros explique cual

2. ¿En el momento de llenar los documentos para la postulación se le presento algún tipo de inconveniente?

Si ☐

No ☐

3. Si su respuesta a la pregunta 2 fue positiva, indique cual fue el inconveniente:

Proceso largo ☐

Trámite y papeleo excesivo ☐

Falta de información ☐

Otros explique.....

4. ¿Cómo califica el apoyo y asesoría recibido a lo largo del proceso de solicitud por parte del personal de las oficinas de Relaciones Internacionales?

Excelente ☐

Muy buena ☐

Buena ☐

Deficiente ☐

5. ¿Indique que cambio usted considera que se podría realizar en los procesos establecidos por la Dirección de Relaciones Internacionales?

Proceso	Cambio	Frecuencia	%
Convocatoria, postulación, selección de los Estudiantes			
Admisión Estudiantes			
Firma de compromisos y garantías			
Inducción y Acompañamiento			
Total			

6. ¿La información brindada por parte de la D.R.I. con respecto a los costos de participar en un intercambio fue:

Excelente ☐

Muy buena ☐

Buena ☐

Deficiente ☐

7. ¿Durante el proceso de intercambio recibió el acompañamiento y asesoría por parte de la Dirección de Relaciones?

Si ☐

No ☐

8. ¿Cuál cree usted que son los beneficios de participar en un intercambio, escoja las 2 más importantes?

Aprendizaje de un idioma ☐

Generación de vínculos multinacionales ☐

Mejor inserción al mercado laboral ☐

Otorga una visión internacional a la educación superior ☐

Entender otra cultura ☐

Valorar el país natal ☐

9. ¿Favoreció el intercambio a su formación profesional?

Si ☐

No ☐

10. ¿Califique la atención brindada por parte del personal de la D.R.I. de la PUCE?

Excelente ☐

Muy buena ☐

Buena ☐

Deficiente ☐

11. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción en general respecto al servicio que brinda la Dirección de Relaciones Internacionales?

Excelente ☐

Muy bueno ☐

Bueno ☐

Deficiente ☐

12. ¿Valore el nivel de conocimiento de la Comunidad Universitaria con respecto a los intercambios?

Excelente ☐

Muy bueno ☐

Bueno ☐

Deficiente ☐

ANEXO No. 2

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS


DIAGRAMA DE FLUJOS

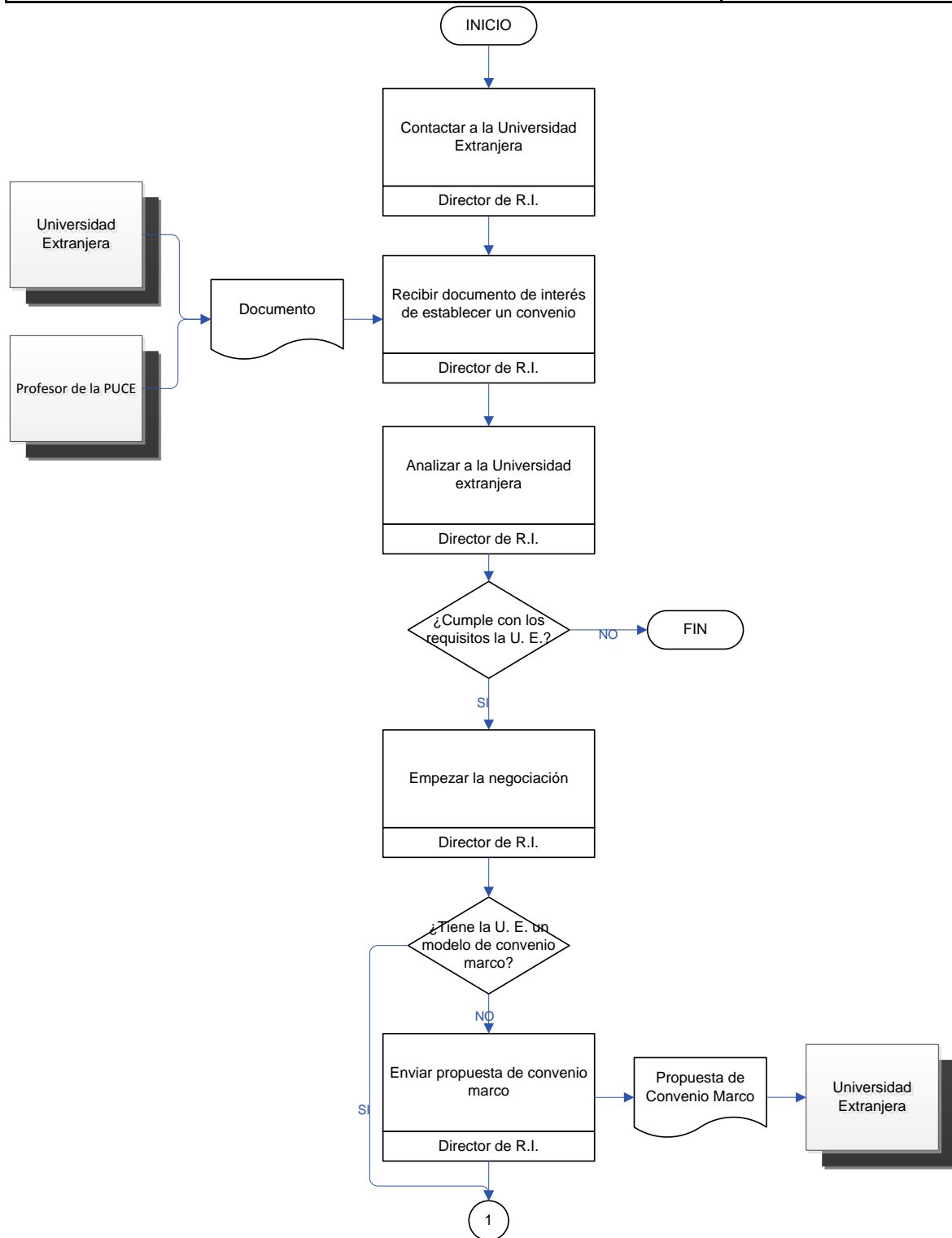
Y


ANÁLISIS DE VALOR

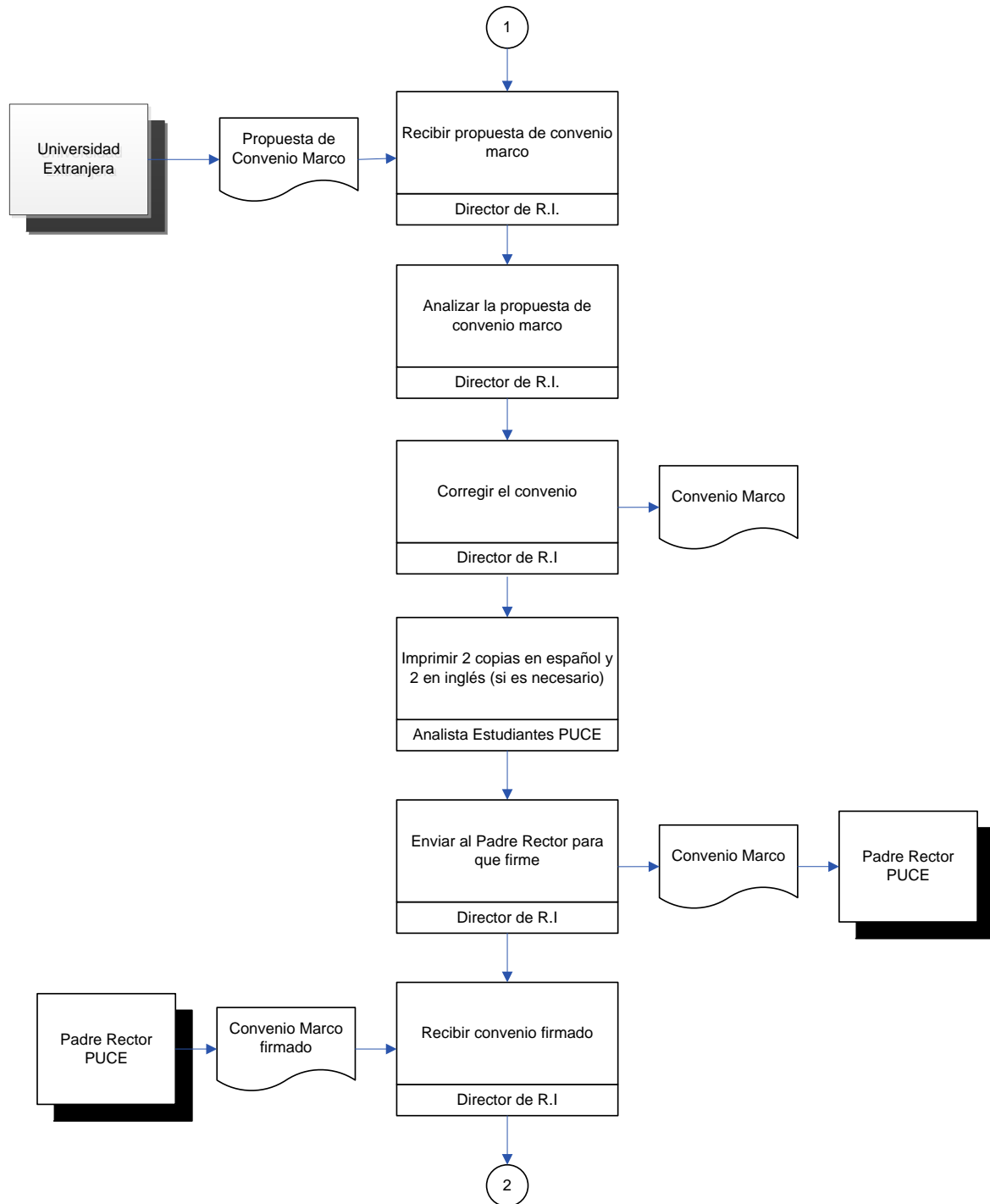
AGREGADO ACTUAL




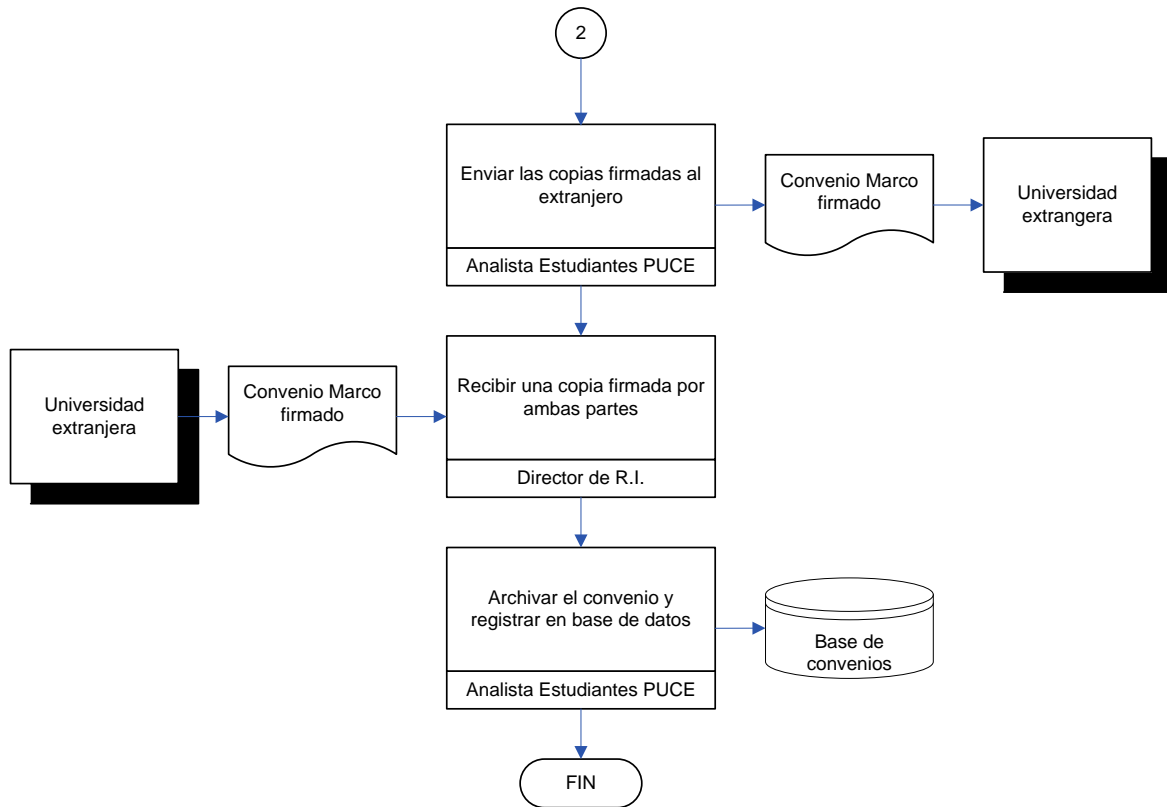
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Firma de Convenio Marco		Pág. 1 de 3



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Firma de Convenio Marco		Pág. 2 de 3

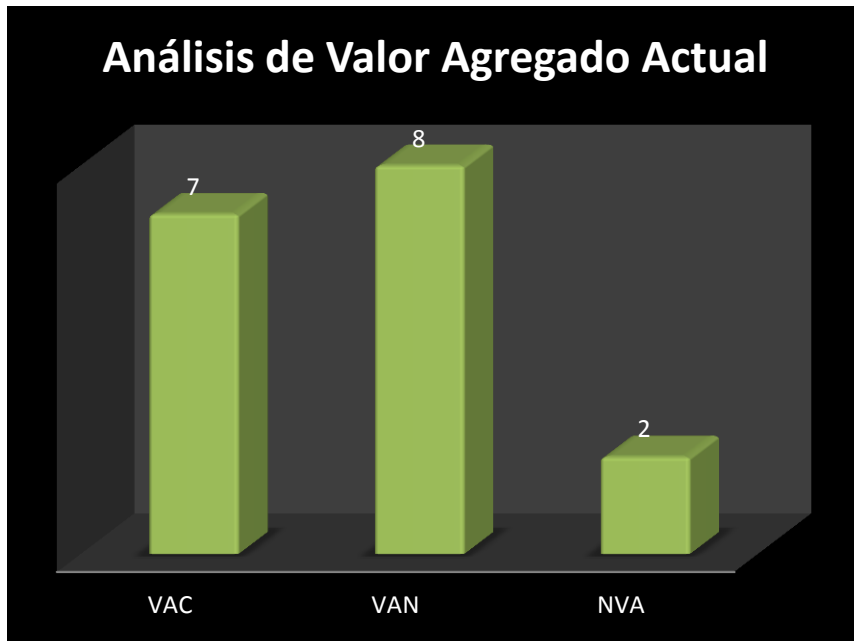



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos
PROCESO: Firma de Convenio Marco	Pág. 3 de 3

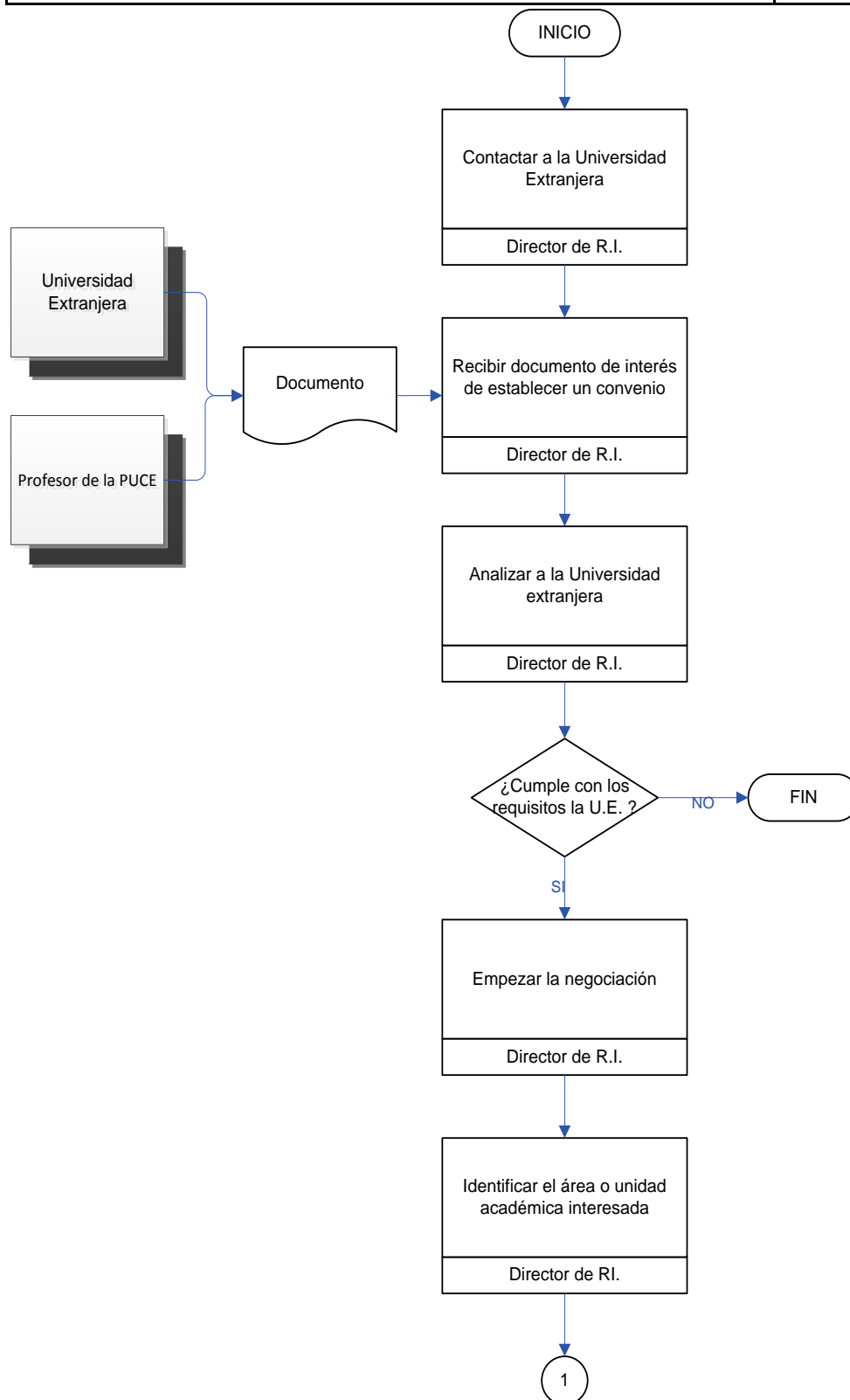



Análisis de Valor Agregado

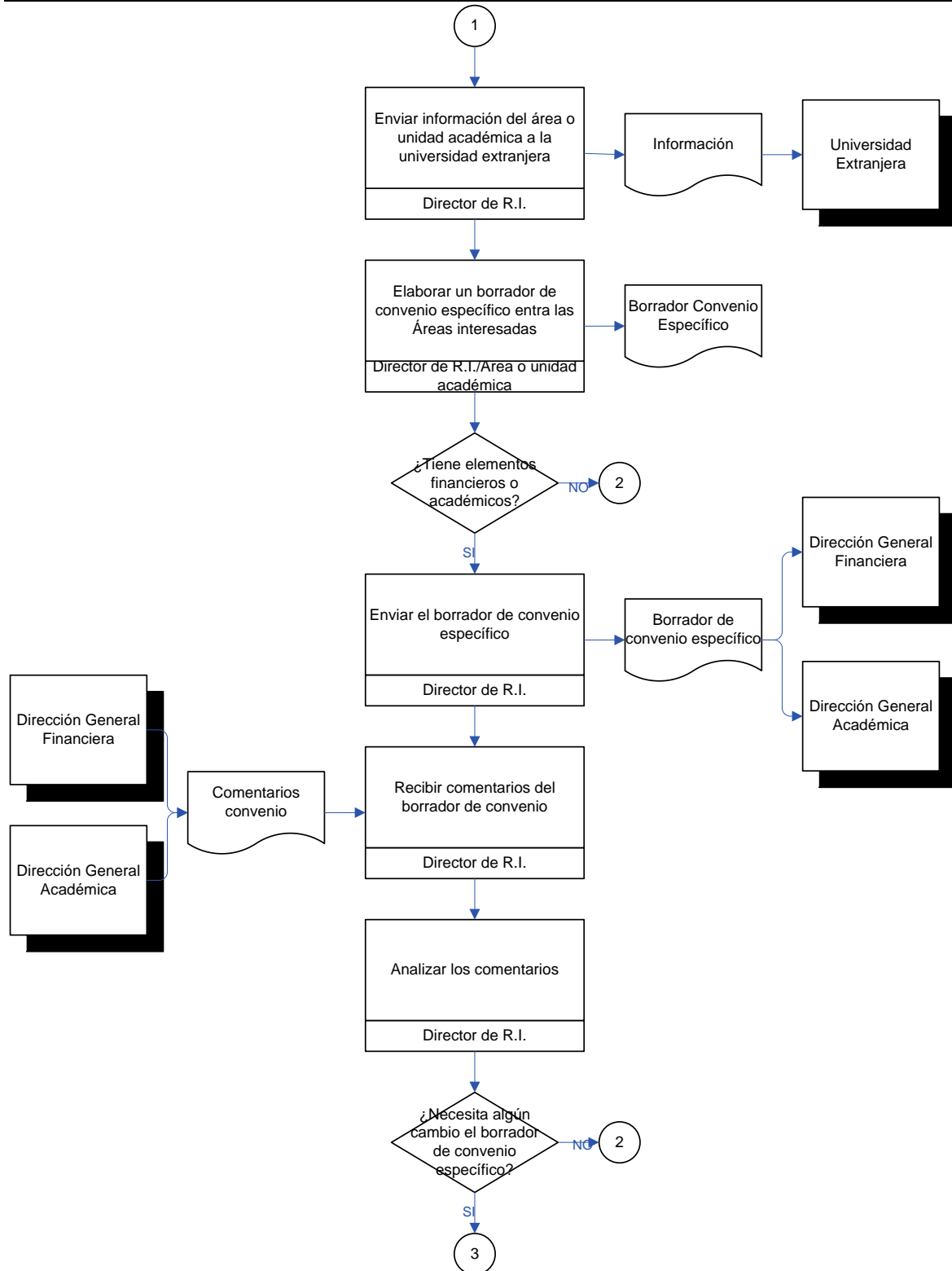
PROCESO		Firma de Convenio Marco			
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Contactar a la Universidad extranjera	Director de R.I.		x	
2	Recibir documento de interés de establecer un convenio	Director de R.I.		x	
3	Analizar a la Universidad extranjera	Director de R.I.	X		
4	Si no cumple con los requisitos la universidad extranjera, finalizar el proceso	Director de R.I.		x	
5	Si cumple con los requisitos la universidad extranjera, empezar la negociación	Director de R.I.	X		
6	Si no tiene la universidad extranjera un modelo de convenio marco, enviar una propuesta de convenio marco	Director de R.I.	X		
7	En caso de que si tenga, recibir la propuesta de convenio marco	Director de R.I.	X		
8	Analizar la propuesta de convenio marco	Director de R.I.	X		
9	Corregir el convenio	Director de R.I.	X		
10	Imprimir 2 copias en español y 2 en inglés	Analista Estudiantes PUCE		x	
11	Enviar al Padre Rector para que firme	Director de R.I.		x	
12	Espera en el proceso				X
13	Recibir convenio firmado	Director de R.I.	X		
14	Enviar las copias firmadas al extranjero	Analista Estudiantes PUCE		x	
15	Espera en el proceso				X
16	Recibir una copia firmada por ambas partes	Director de R.I.		x	
17	Archivar el convenio	Analista Estudiantes PUCE		x	
TOTAL			7	8	2



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Firma de Convenio Específico		Pág. 1 de 4



 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	<p>Levantamiento de Procesos</p>
<p>PROCESO: Firma de Convenio Específico</p>	<p>Pág. 2 de 4</p>



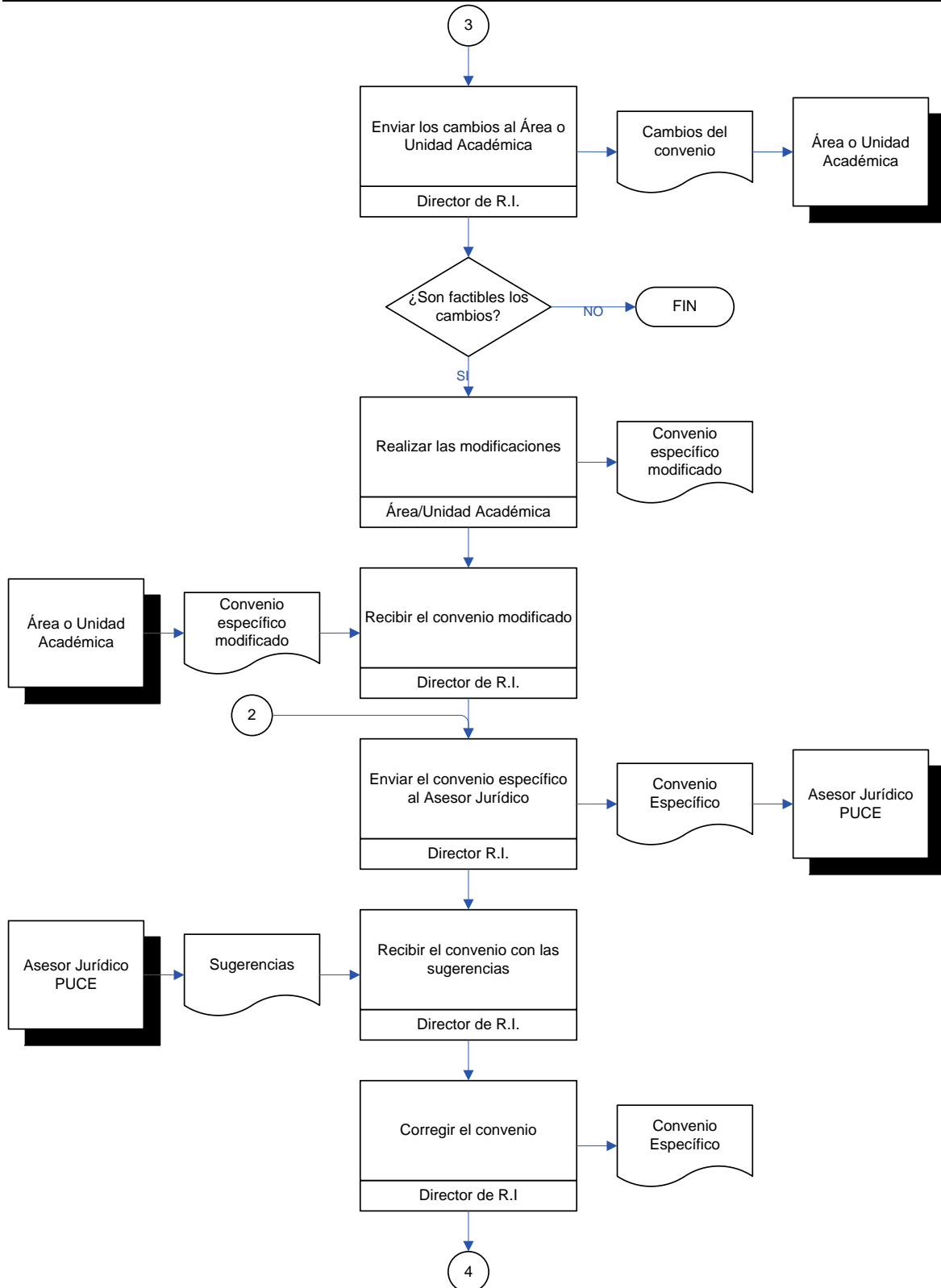



Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

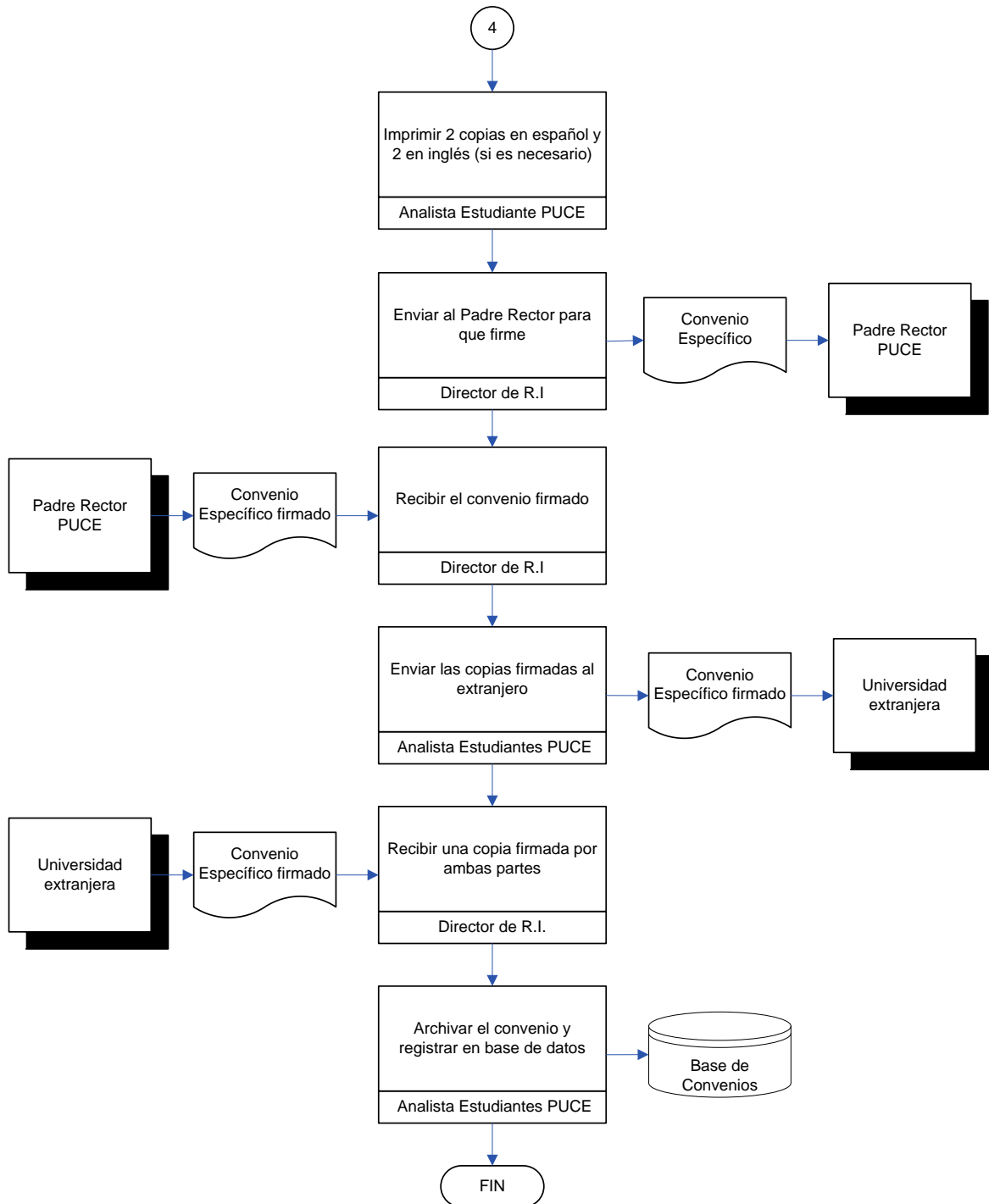
Levantamiento de Procesos

PROCESO: Firma de Convenio Específico

Pág. 3 de 4



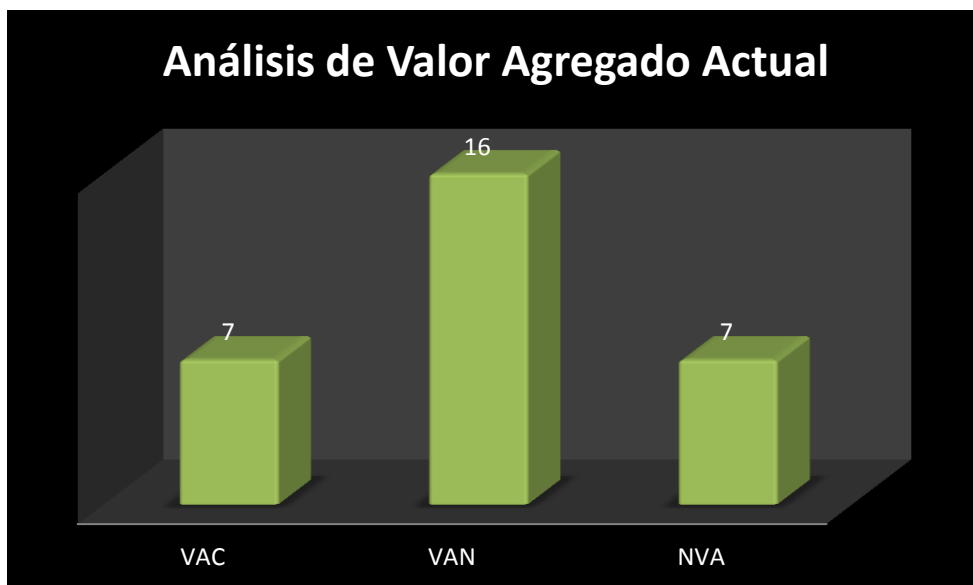
 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	<p>Levantamiento de Procesos</p>	
<p>PROCESO: Firma de Convenio Específico</p>	<p>Pág. 4 de 4</p>	




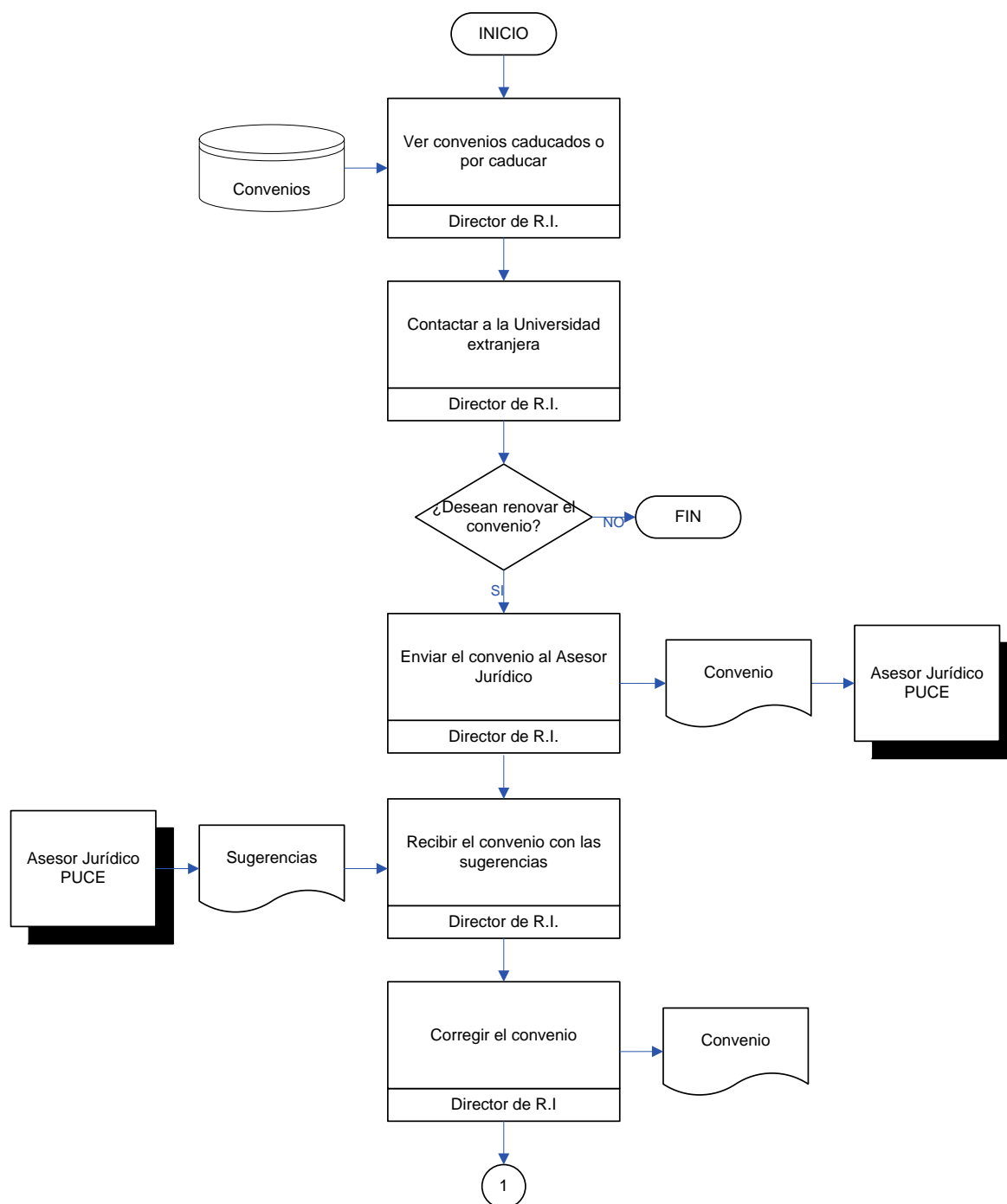
Análisis de Valor Agregado


PROCESO	Firma de Convenio Específico				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Contactar a la Universidad extranjera	Director de R.I.		x	
2	Recibir documento de interés de establecer un convenio	Director de R.I.		x	
3	Analizar a la Universidad extranjera	Director de R.I.	x		
4	Si no cumple con los requisitos la universidad extranjera, finalizar el proceso	Director de R.I.		x	
5	Si cumple con los requisitos la universidad extranjera, empezar la negociación	Director de R.I.	x		
6	Identificar el área o unidad académica interesada	Director de R.I.	x		
7	Enviar información del área o unidad académica a la universidad extranjera	Director de R.I.		x	
8	Espera en el proceso				x
9	Elaborar un borrador de convenio específico entre las áreas interesadas	Director de R.I./ Área o Unidad Académica	x		
10	Si tiene elementos financieros o académicos, enviar el borrador de convenio a la Dirección Financiera y Académica	Director de R.I.		x	
11	Espera en el proceso				x
12	Recibir comentarios del borrador de convenio	Director de R.I.		x	
13	Analizar los comentarios	Director de R.I.	x		
14	Si es necesario realizar algún cambio al convenio, enviar los cambios al Área o Unidad Académica	Director de R.I.		x	
15	Si no son factibles los cambios, finalizar	Director de R.I.		x	
16	Si son factibles realizar las modificaciones	Área / Unidad Académica	x		
17	Espera en el proceso				x
18	Recibir el convenio modificado	Director de R.I.		x	
19	Enviar el convenio específico al asesor jurídico	Director de R.I.		x	

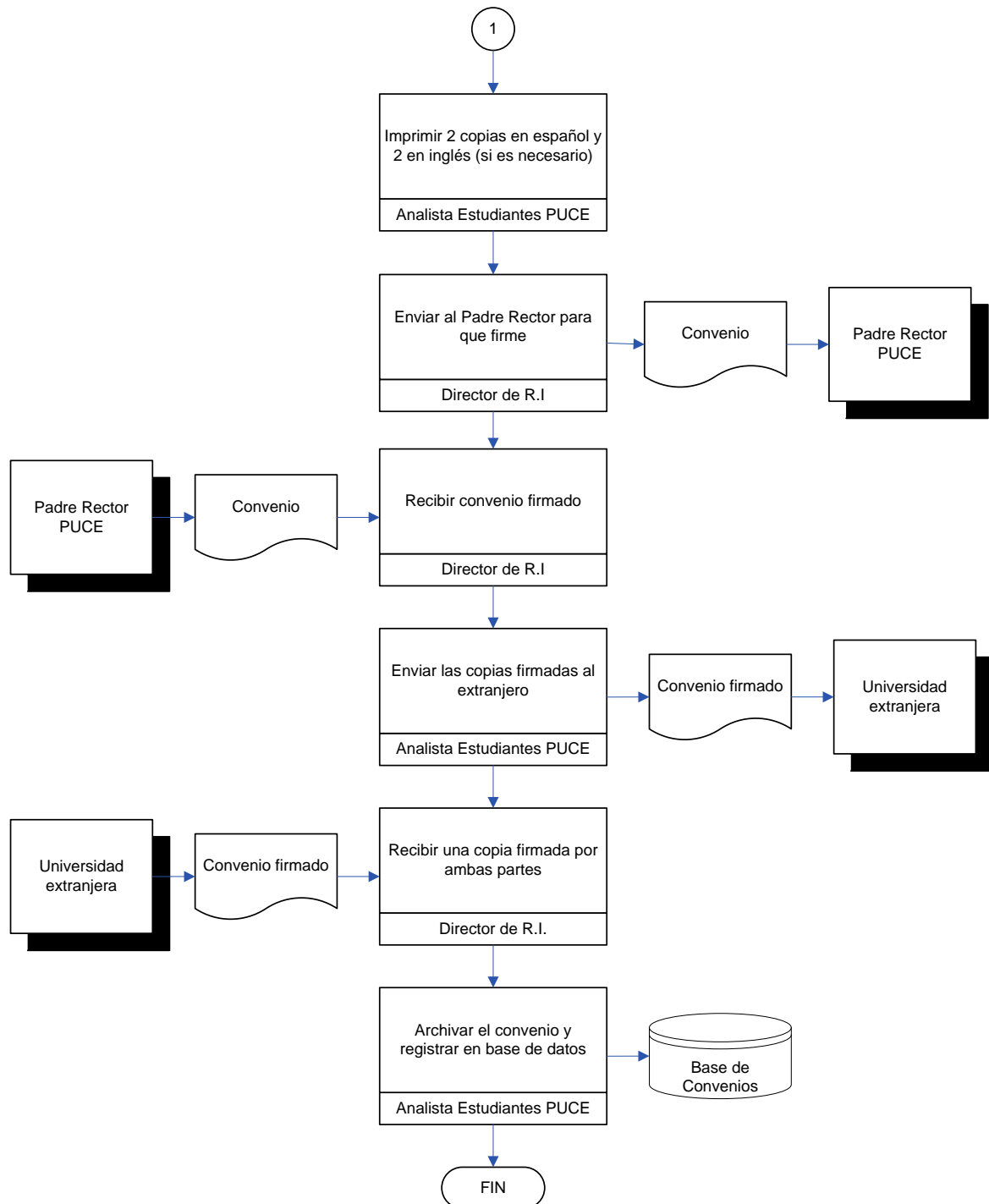
20	Espera en el proceso				x
21	Recibir el convenio con las sugerencias	Director de R.I.		x	
22	Corregir el convenio	Director de R.I.	x		
23	Imprimir 2 copias en español y 2 en inglés	Analista Estudiantes PUCE		x	
24	Enviar al Padre Rector para que firme	Director de R.I.			x
25	Espera en el proceso				x
26	Recibir el convenio firmado	Director de R.I.		x	
27	Enviar las copias firmadas al extranjero	Analista Estudiantes PUCE		x	
28	Espera en el proceso				x
29	Recibir una copia firmada por ambas partes	Director de R.I.		x	
30	Archivar el convenio	Analista Estudiantes PUCE		x	
TOTAL			7	16	7



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Renovación de Convenio		Pág. 1 de 2

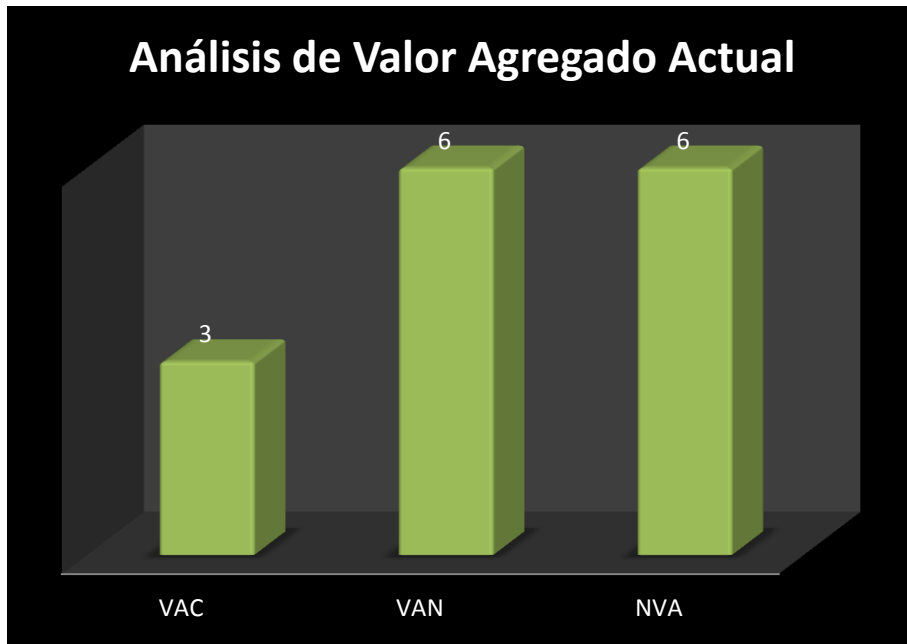



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Renovación de Convenio		Pág. 2 de 2

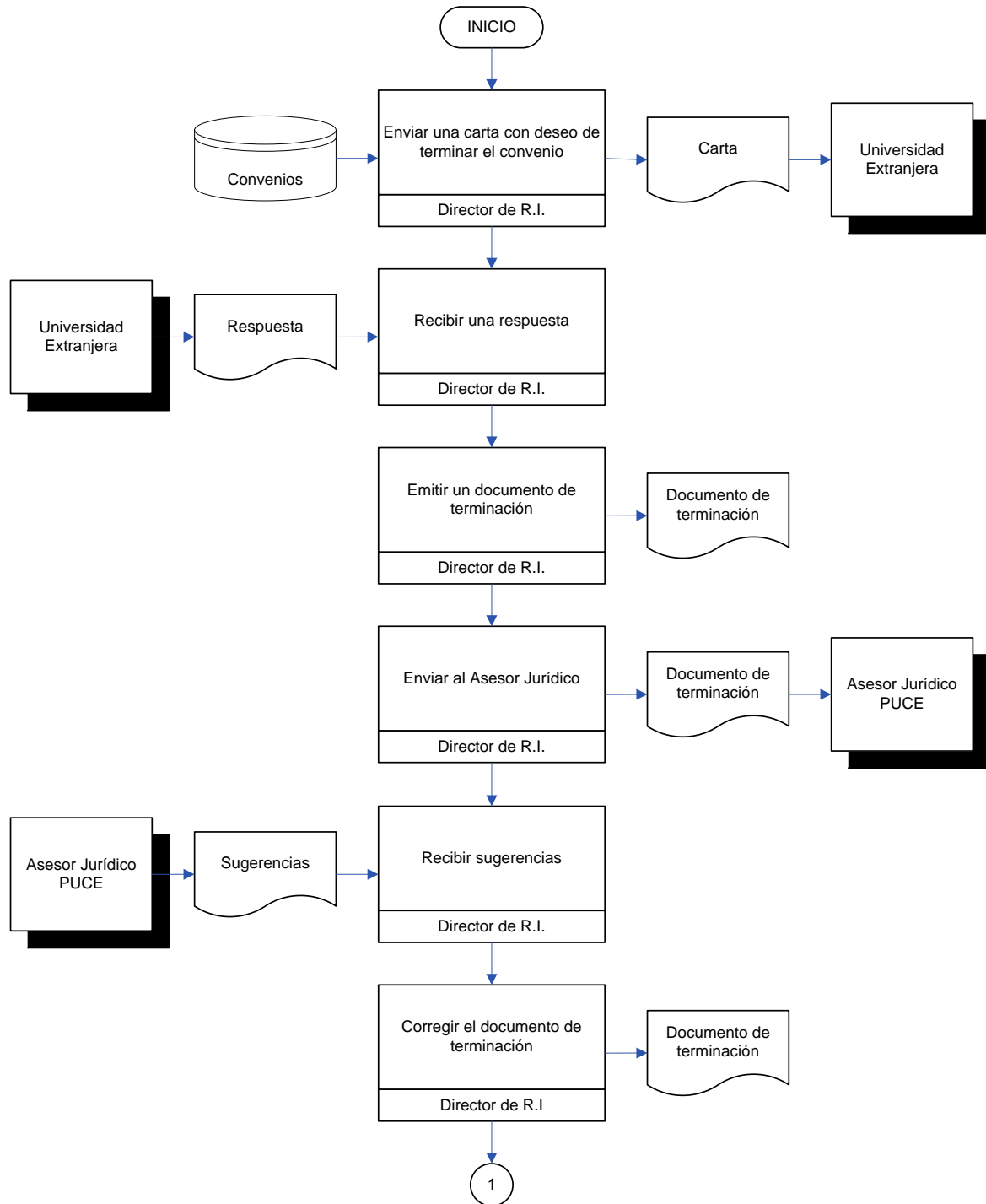



Análisis de Valor Agregado

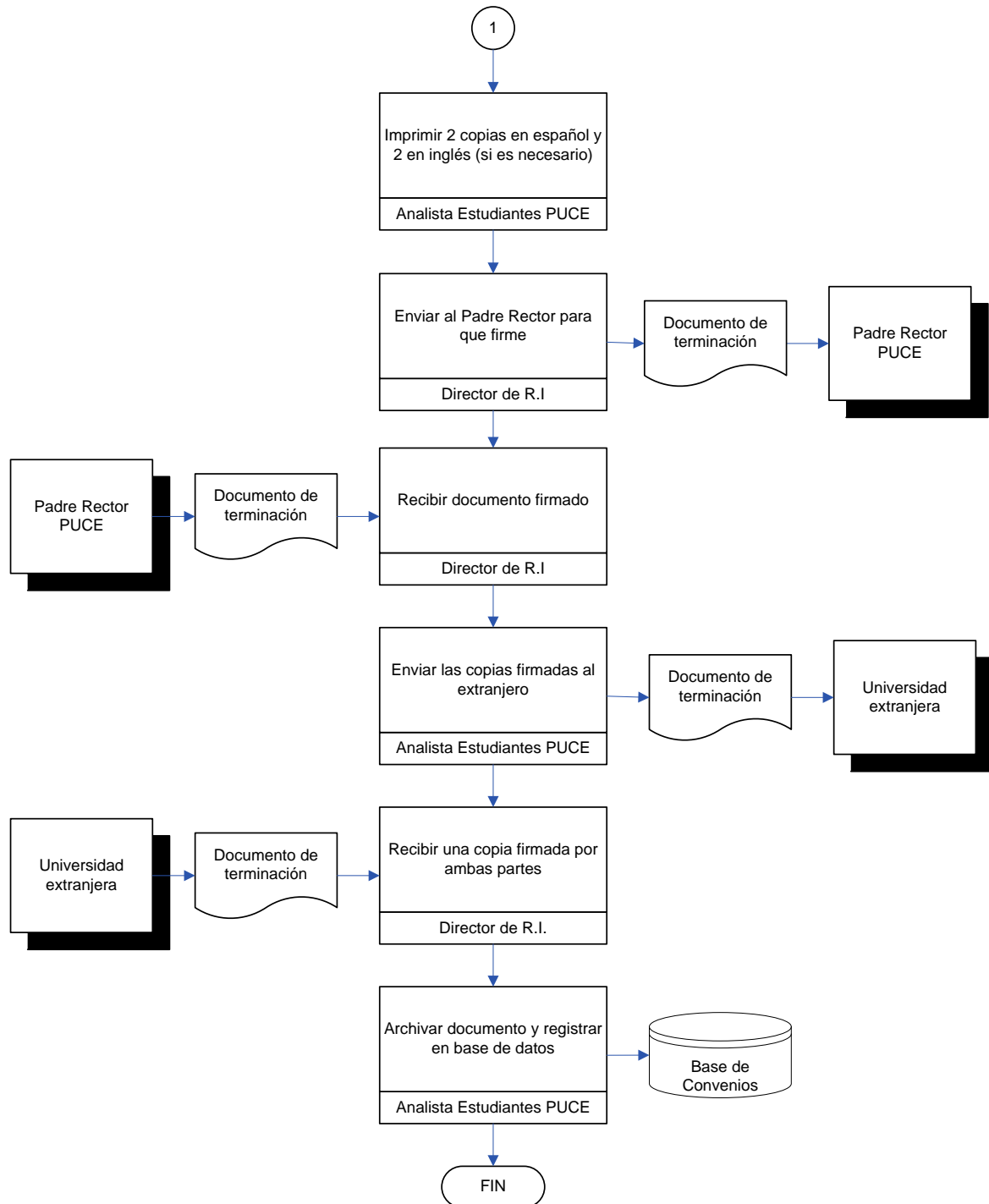
PROCESO	Renovación de Convenio				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Ver convenios caducados o por caducar	Director de R.I.		x	
2	Contactar a la universidad extranjera	Director de R.I.		x	
3	Espera en el proceso				x
4	Si desea renovar el convenio, enviar el convenio al Asesor Jurídico	Director de R.I.		x	
5	Espera en el proceso				x
6	Recibir el convenio con las sugerencias	Director de R.I.		x	
7	Corregir el convenio	Director de R.I.	x		
8	Imprimir 2 copias en español y 2 en inglés	Analista Estudiantes PUCE	x		
9	Enviar al Padre Rector para que firme	Director de R.I.		x	
10	Espera en el proceso				x
11	Recibir el convenio firmado	Director de R.I.		x	
12	Enviar las copias firmadas al extranjero	Analista Estudiantes PUCE		x	
13	Espera en el proceso				x
14	Recibir una copia firmada por ambas partes	Director de R.I.		x	
15	Archivar el convenio	Analista Estudiantes PUCE	x		
TOTAL			3	6	6



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Terminación de Convenio		Pág. 1 de 2

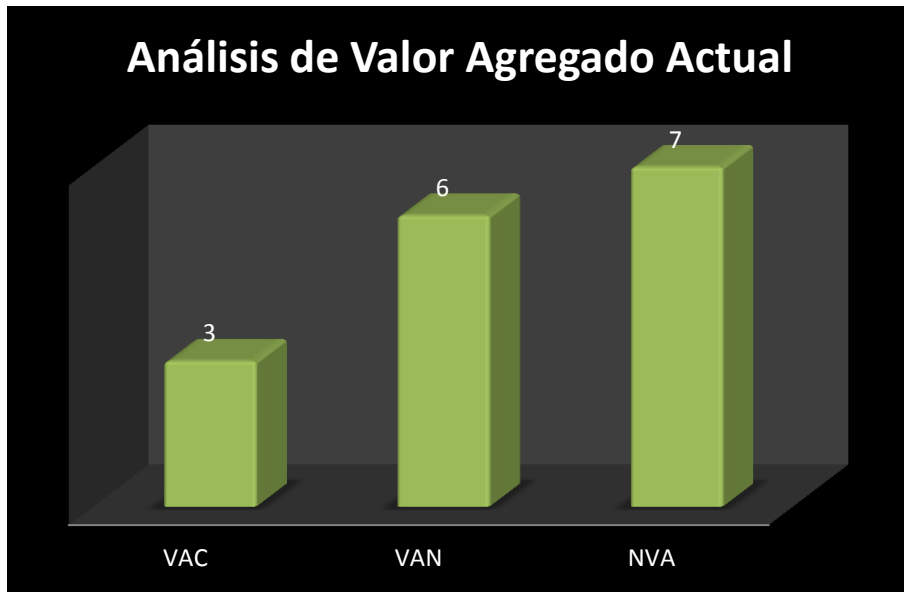



 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	<p>Levantamiento de Procesos</p>
<p>PROCESO: Terminación de Convenio</p>	<p>Pág. 2de 2</p>

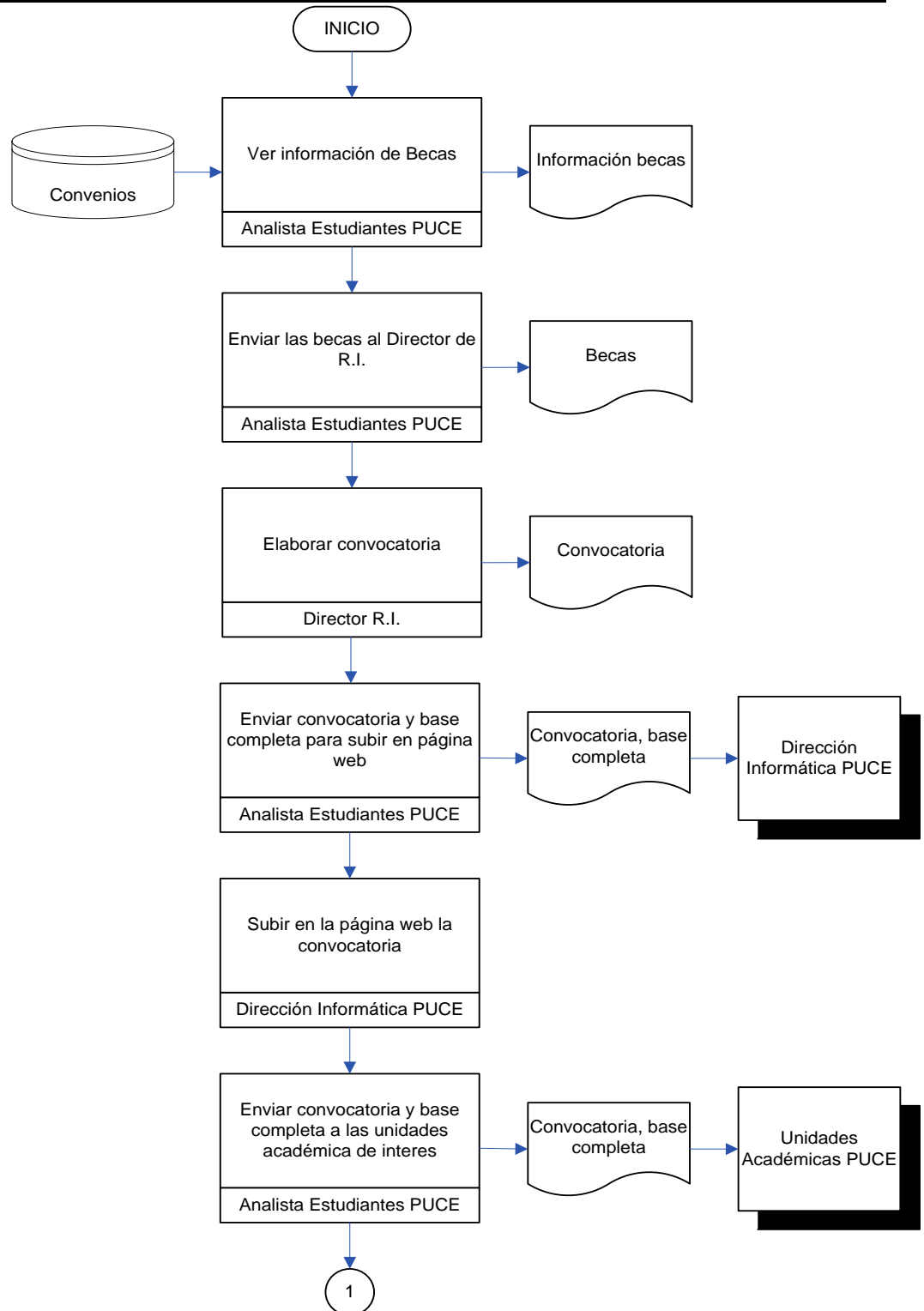



Análisis de Valor Agregado

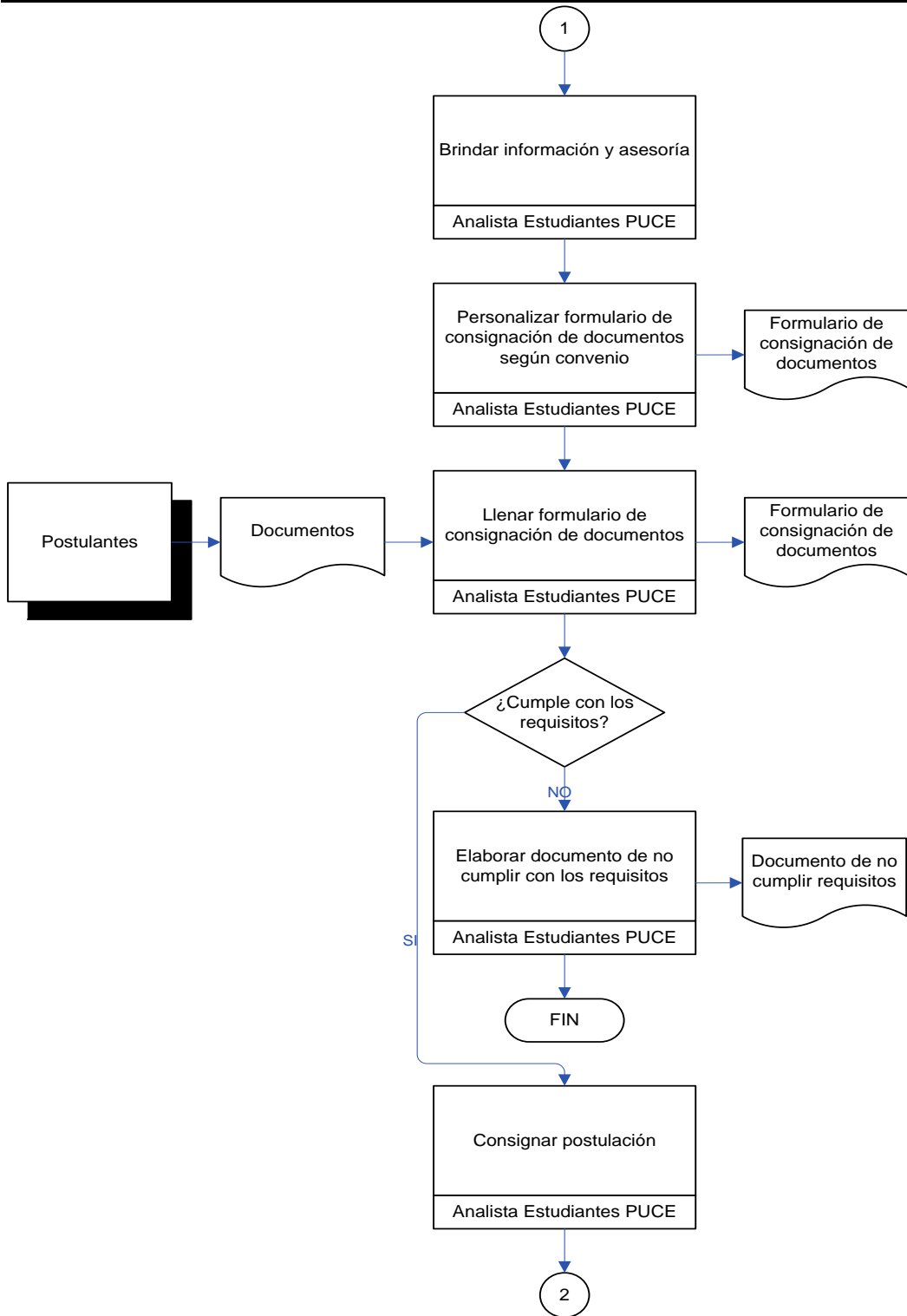
PROCESO					
Terminación de Convenios					
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Enviar una carta con deseo de terminar el convenio	Director de R.I.		x	
2	Espera en el proceso				x
3	Recibir una respuesta	Director de R.I.			x
4	Emitir un documento de terminación	Director de R.I.		x	
5	Enviar al asesor jurídico	Director de R.I.			x
6	Espera en el proceso				x
7	Recibir sugerencias	Director de R.I.		x	
8	Corregir el documento de terminación	Director de R.I.	x		
9	Imprimir 2 copias en español y 2 en inglés	Analista Estudiantes PUCE	x		
10	Enviar al Padre Rector para que firme	Director de R.I.			x
11	Espera en el proceso				x
12	Recibir el documento de terminación	Director de R.I.		x	
13	Enviar las copias firmadas al extranjero	Analista Estudiantes PUCE		x	
14	Espera en el proceso	Director de R.I.			x
15	Recibir una copia firmada por ambas partes	Director de R.I.			x
16	Archivar el convenio	Analista Estudiantes PUCE	x		
TOTAL			3	6	7




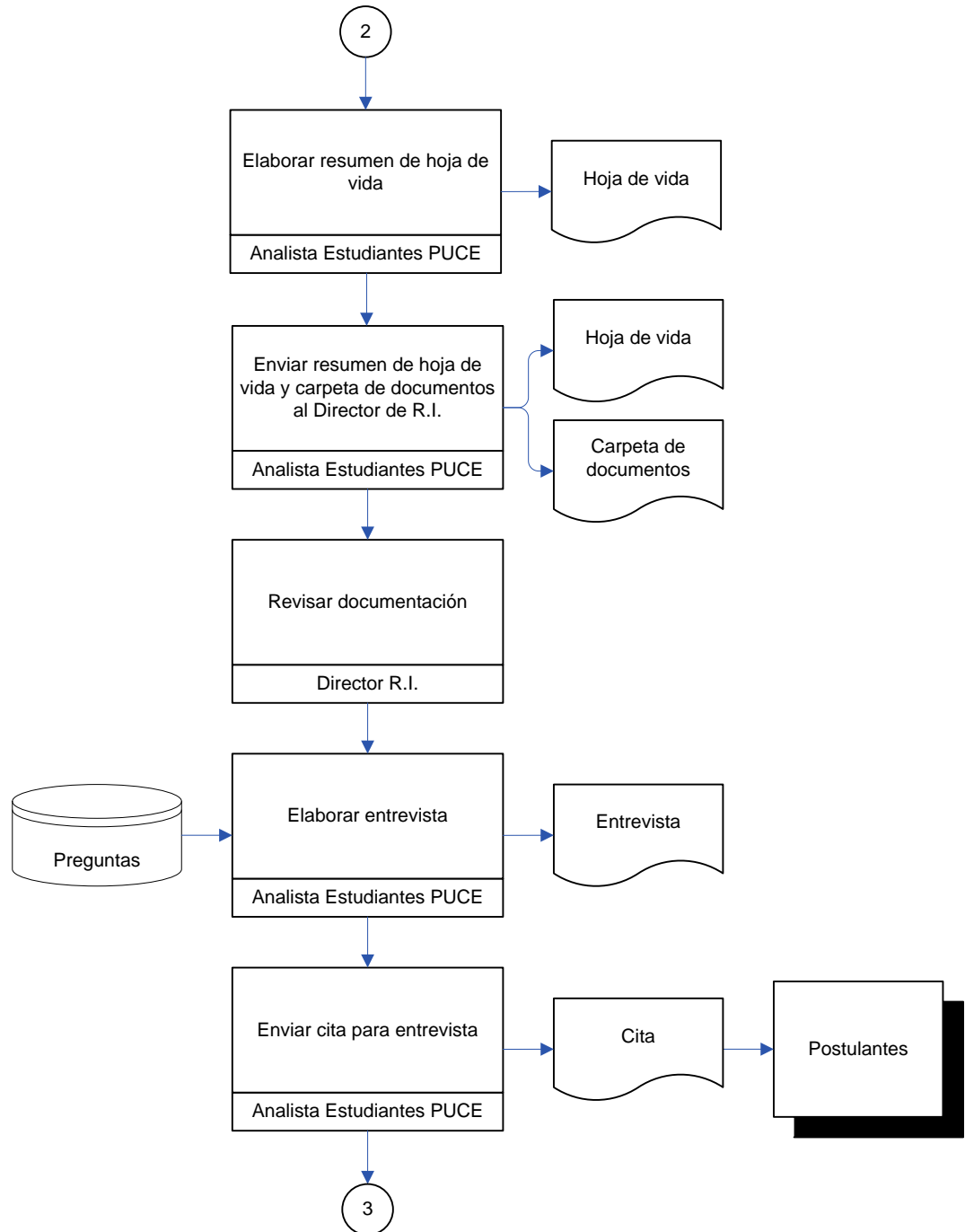
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		Pág. 1 de 7




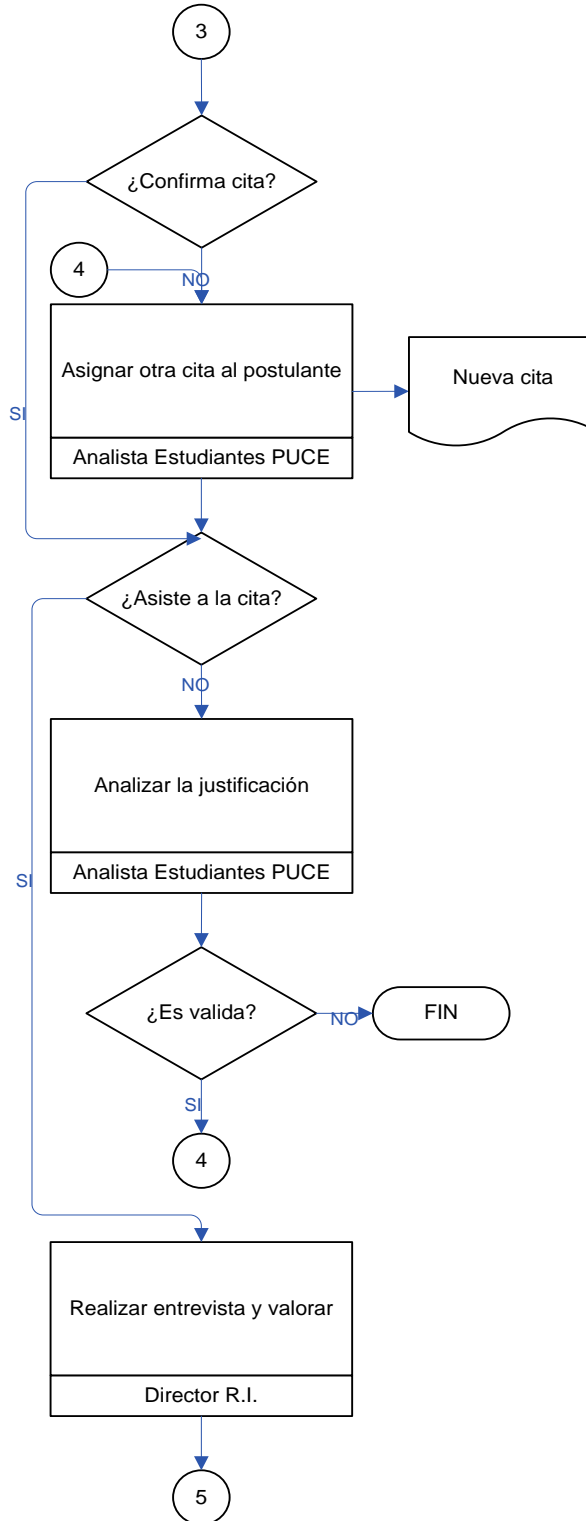
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE	Pág. 2 de 7




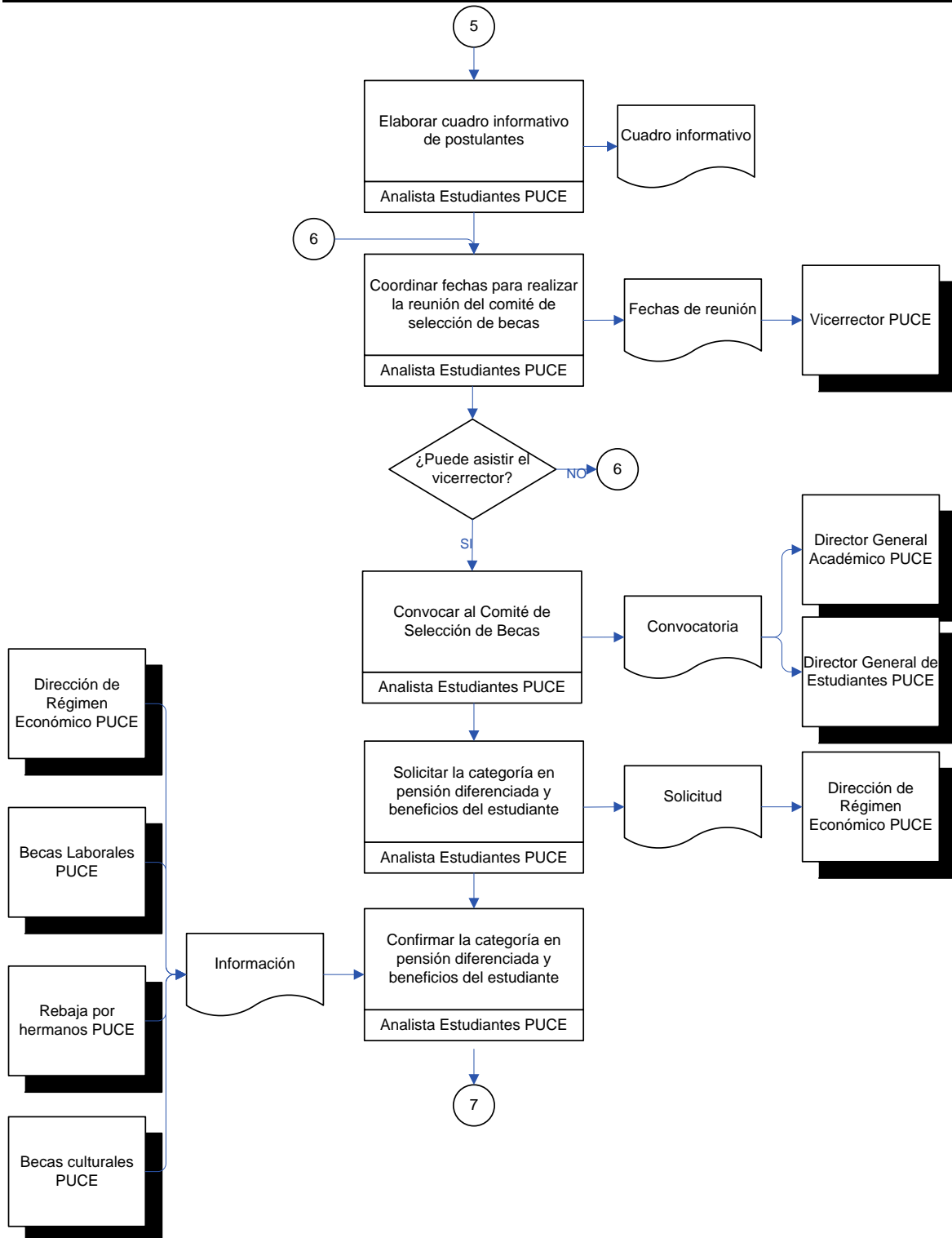
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		Pág. 3 de 7




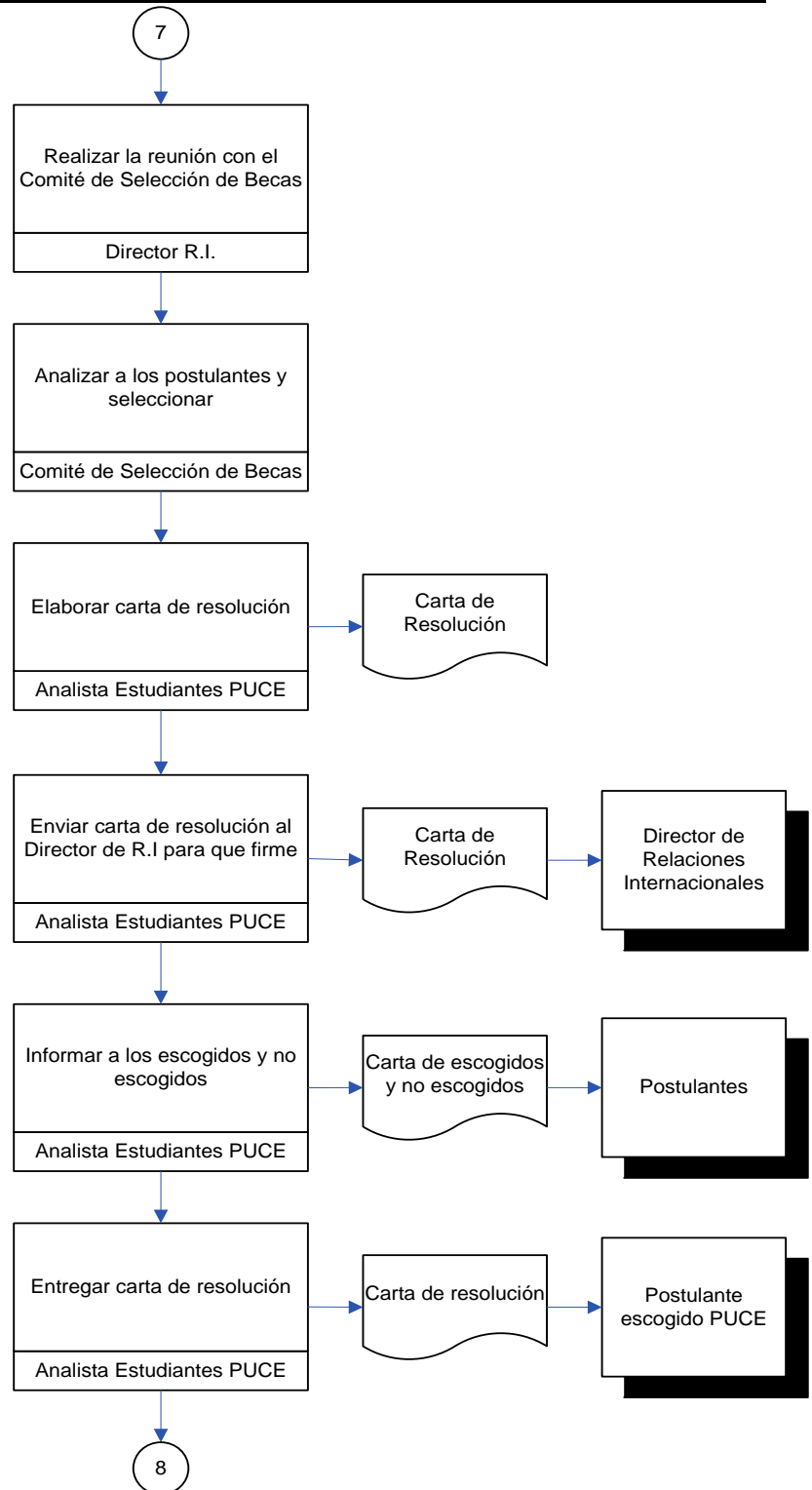
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		Pág. 4 de 7




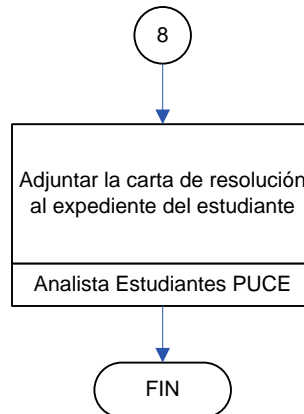
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE	Pág. 5 de 7



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		Pág. 6 de 7



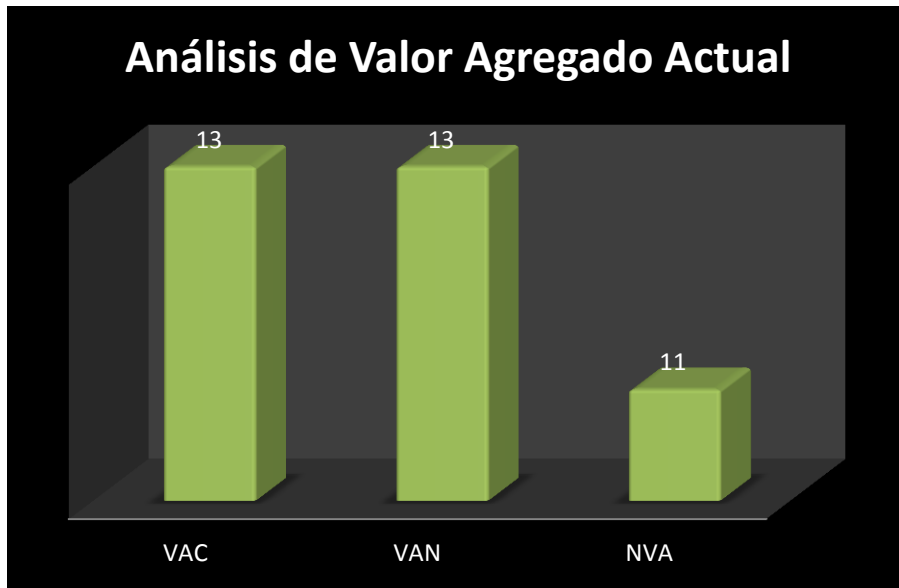
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE	Pág. 7 de 7	




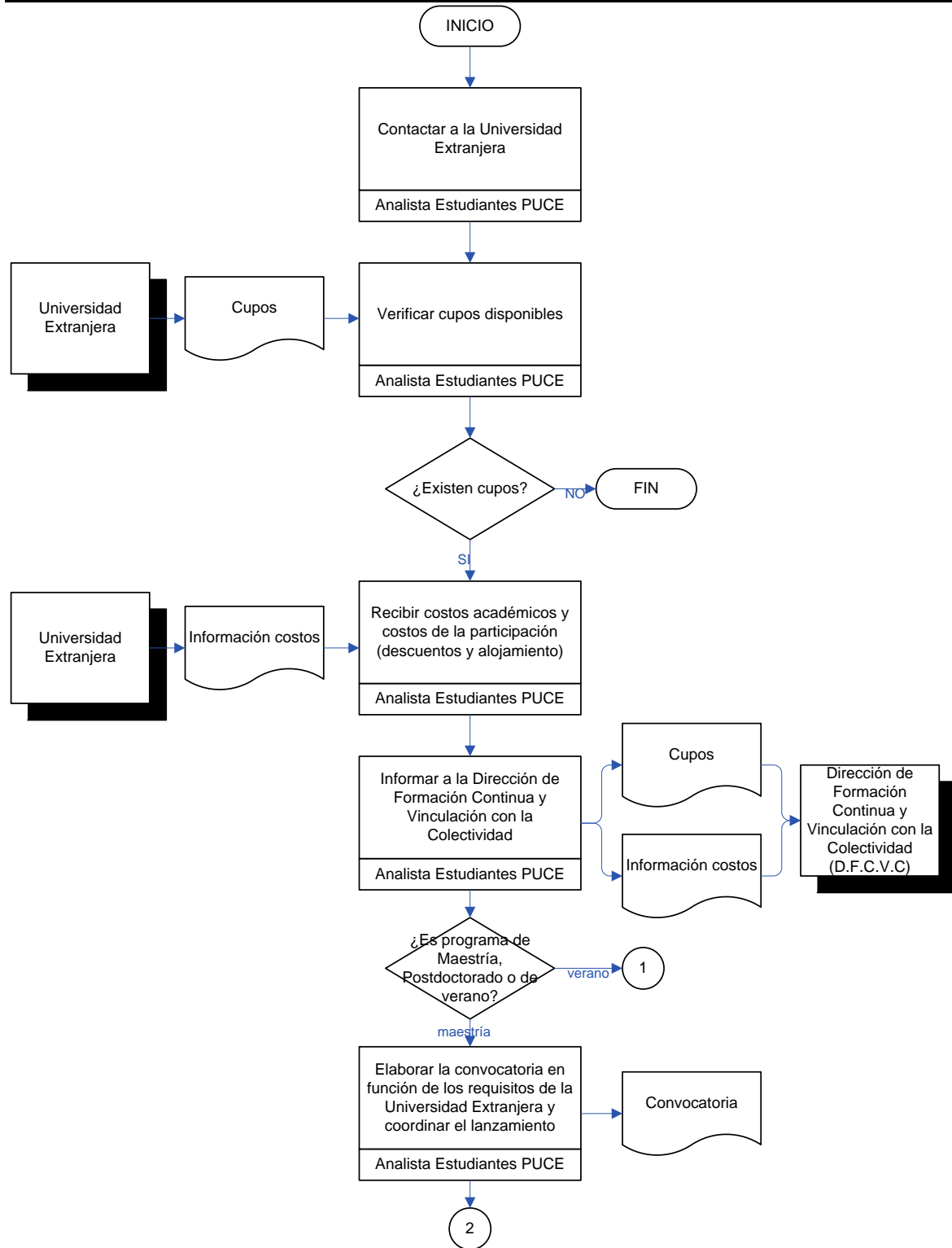
Análisis de Valor Agregado


PROCESO Convocatoria, Postulación y Selección Estudiantes PUCE					
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Ver información de becas	Analista Estudiantes PUCE	x		
2	Enviar las becas al Director de R.I.	Analista Estudiantes PUCE			x
3	Elaborar convocatoria	Director de R.I.	x		
4	Enviar convocatoria y base completa a la Dirección informática	Analista Estudiantes PUCE	x		
5	Espera en el proceso				x
6	Subir en la página web	Dirección informática	x		
7	Enviar convocatoria y base completa a las unidades académicas de interés	Analista Estudiantes PUCE	x		
8	Brindar información y asesoría	Analista Estudiantes PUCE	x		
9	Personalizar formulario de consignación de documentos según convenio	Analista Estudiantes PUCE		x	
10	Espera en el proceso				x
11	Llenar formulario de consignación de documentos	Analista Estudiantes PUCE	x		
12	Si no cumple con los requisitos, elaborar un documento de no cumplir	Analista Estudiantes PUCE			x
13	Si cumple, consignar postulación	Analista Estudiantes PUCE	x		
14	Elaborar un resumen de hoja de vida	Analista Estudiantes PUCE		x	
15	Enviar resumen de hoja de vida y carpeta de documentos al Director de R.I.	Analista Estudiantes PUCE			x
16	Revisar documentación	Director de R.I.			x
17	Elaborar entrevista	Analista Estudiantes PUCE		x	

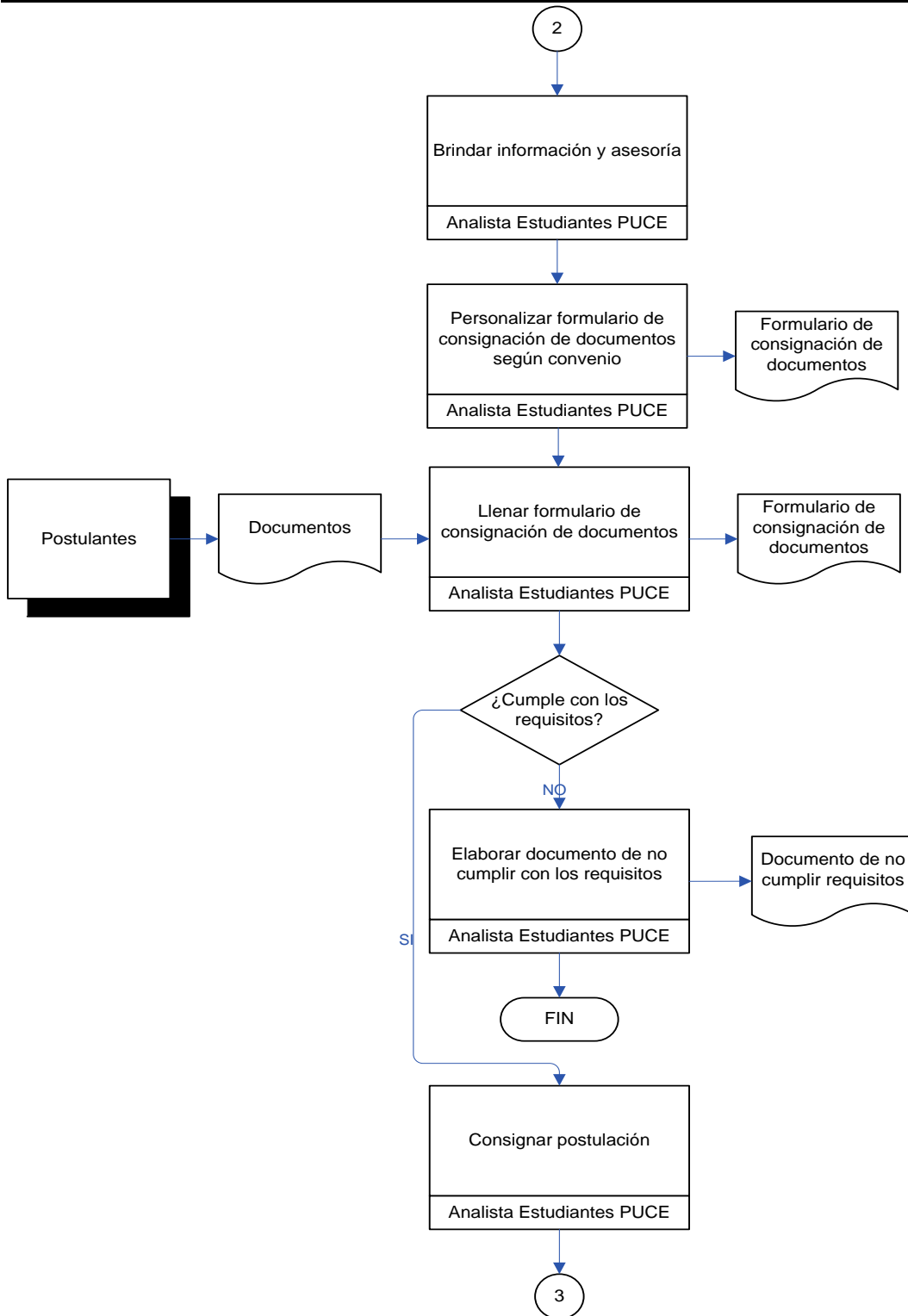
18	Enviar cita para entrevista	Analista Estudiantes PUCE		x	
19	Espera en el proceso				x
20	Si no confirma la cita, asignar otra cita	Analista Estudiantes PUCE		x	
21	Si no asiste a la cita, analizar la justificación	Analista Estudiantes PUCE		x	
22	Si no es válida la justificación, finalizar el proceso	Analista Estudiantes PUCE			x
23	Realizar entrevista y valorar	Director de R.I.	x		
24	Elaborar cuadro informativo de postulantes	Analista Estudiantes PUCE		x	
25	Coordinar fechas para realizar la reunión del comité de selección de becas	Analista Estudiantes PUCE		x	
26	Espera en el proceso				x
27	Si puede asistir el vicerrector, convocar al comité de selección de becas	Analista Estudiantes PUCE		x	
28	Solicitar categoría en pensión diferenciada y beneficios del estudiante	Analista Estudiantes PUCE		x	
29	Espera en el proceso				x
30	Confirmar la categoría en pensión diferenciada y beneficios del estudiante	Analista Estudiantes PUCE	x		
31	Realizar la reunión con el comité de selección de becas	Director de R.I.	x		
32	Analizar a los postulantes y seleccionar	Comité de selección de becas		x	
33	Elaborar carta de resolución	Analista Estudiantes PUCE		x	
34	Enviar la carta de resolución al Director de R.I.	Analista Estudiantes PUCE			x
35	Informar a los escogidos y no escogidos	Analista Estudiantes PUCE	x		
36	Entregar carta de resolución	Analista Estudiantes PUCE	x		
37	Adjuntar la carta de resolución al expediente del estudiante	Analista Estudiantes PUCE		x	
TOTAL			13	13	11




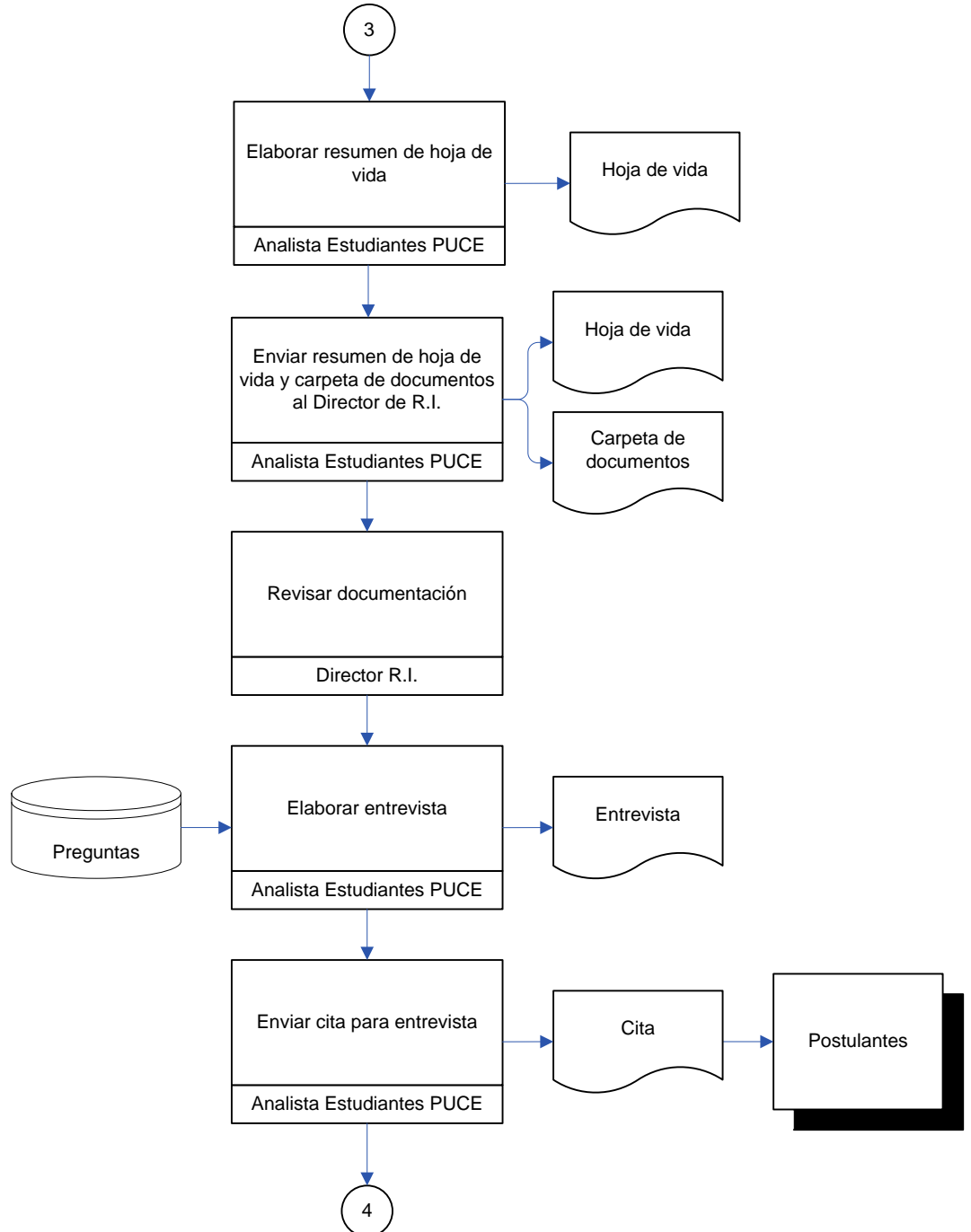
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		Pág. 1 de 7




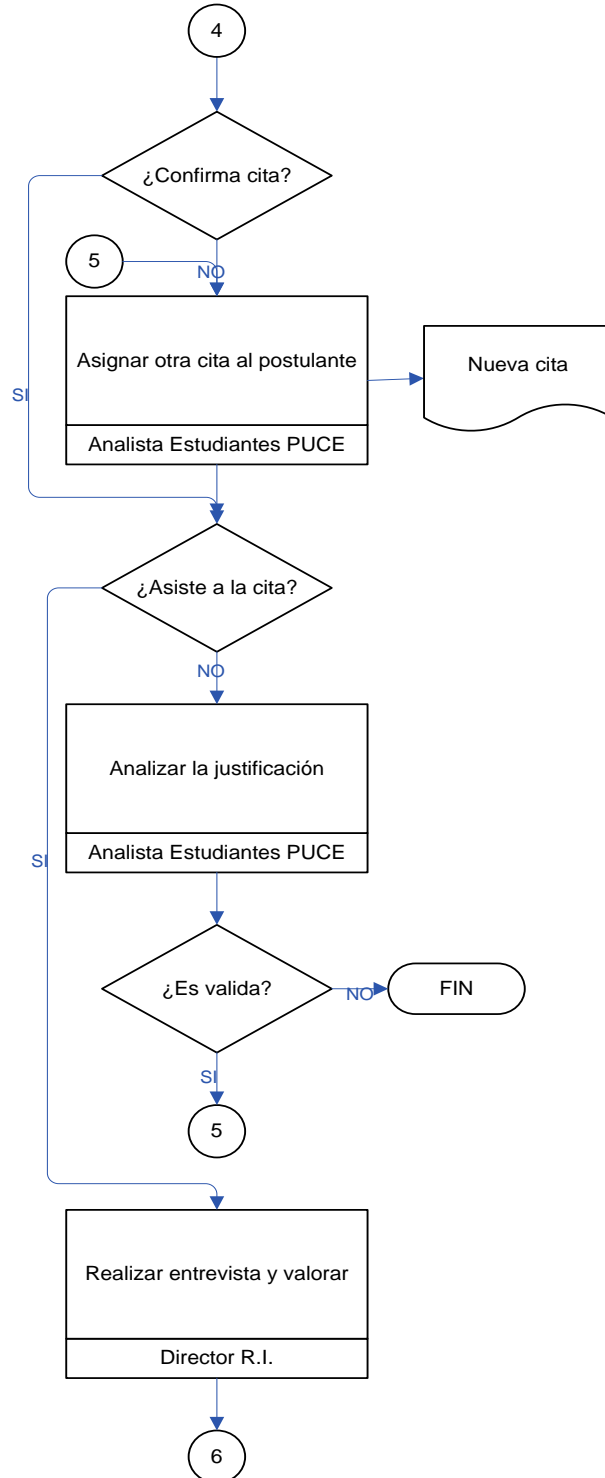
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	Pág. 2 de 7




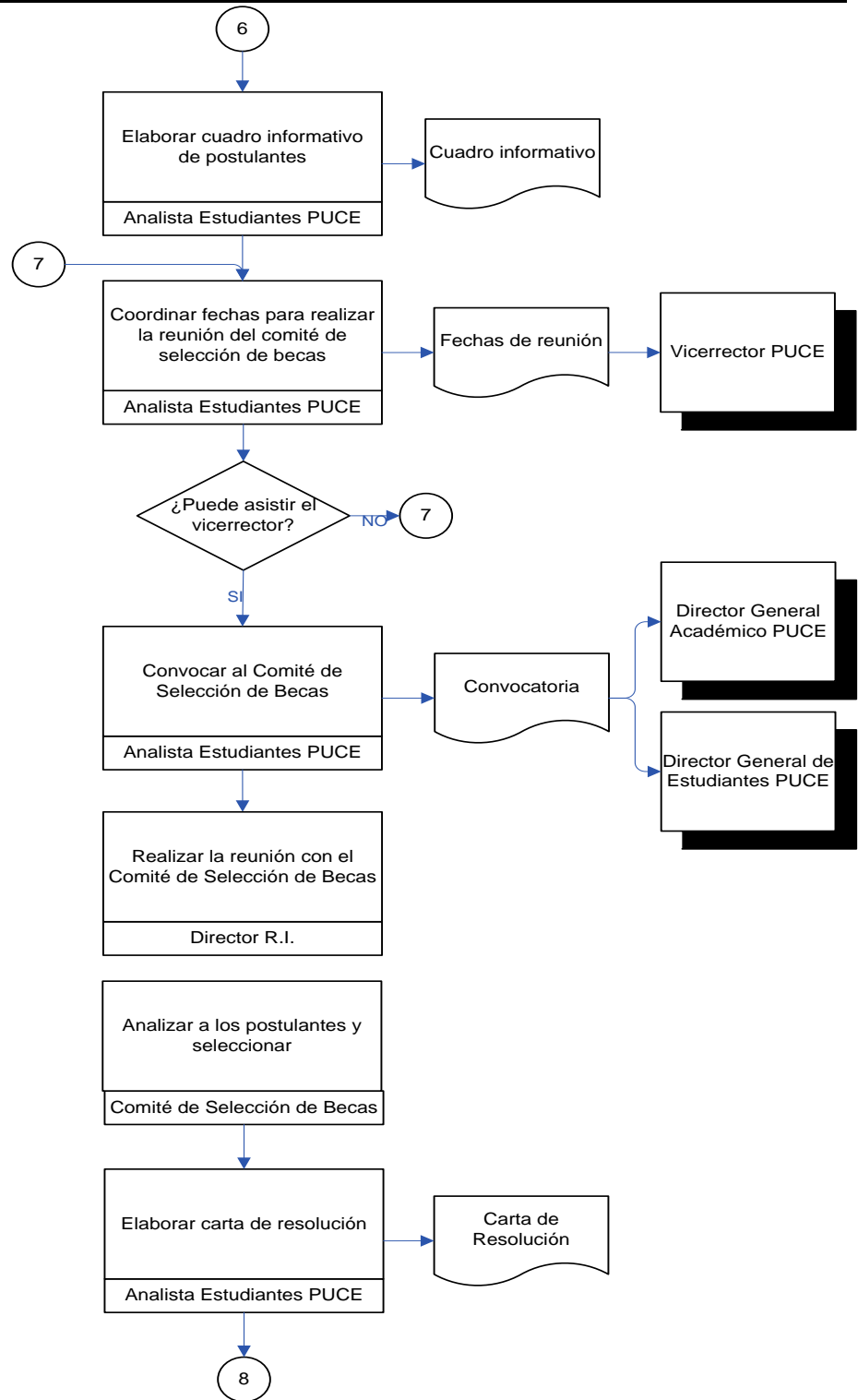
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		Pág. 3 de 7




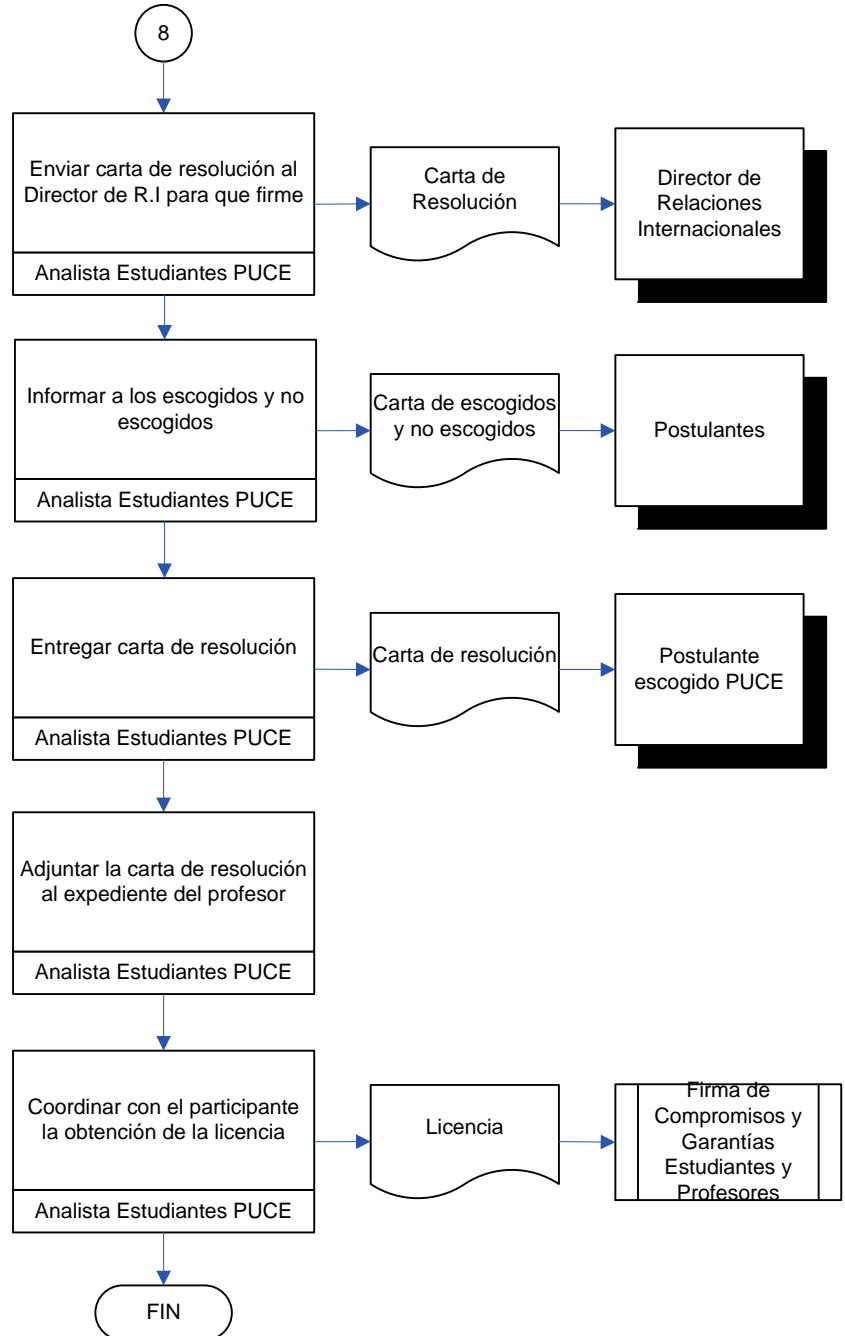
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		Pág. 4 de 7




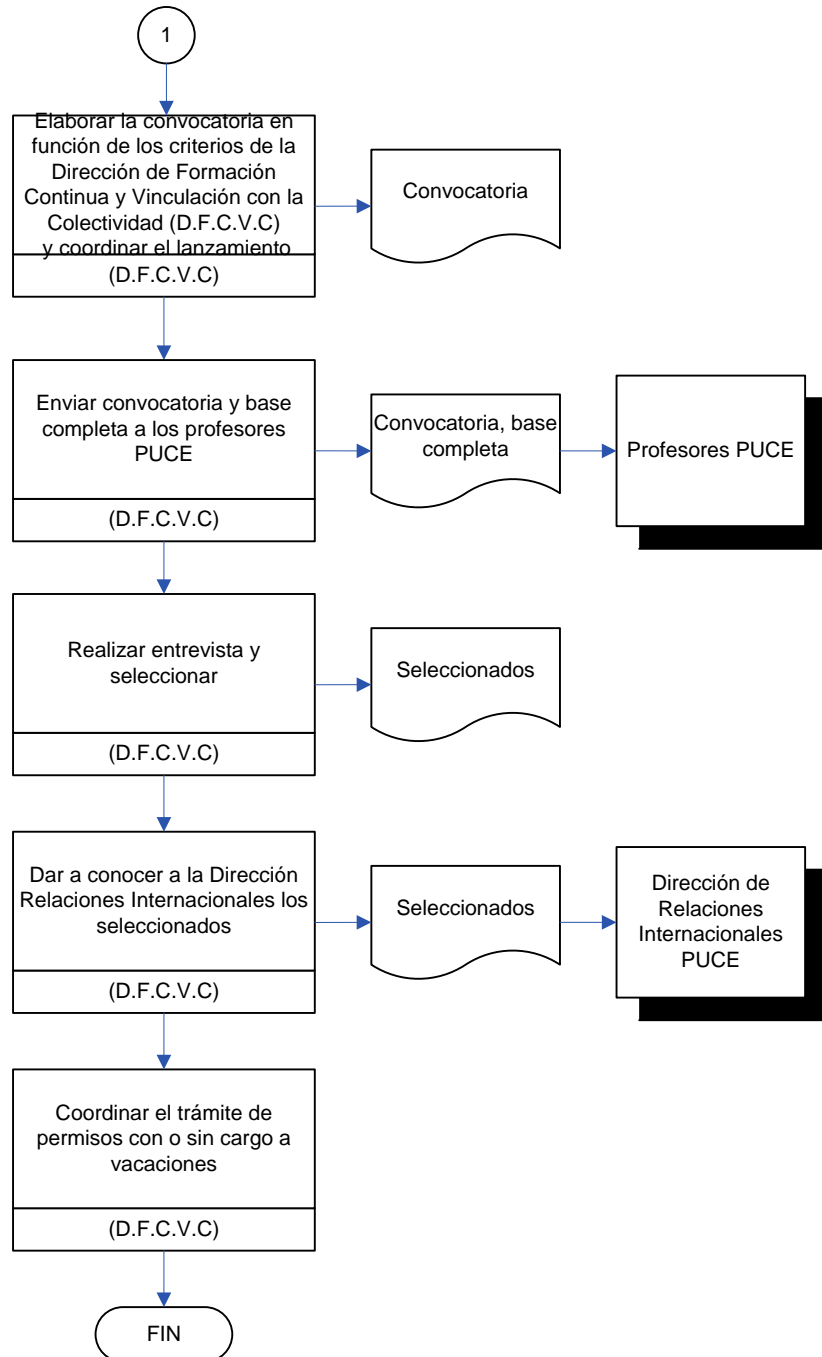
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		Pág. 5 de 7



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		Pág. 6 de 7



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		Pág. 7 de 7




Análisis de Valor Agregado

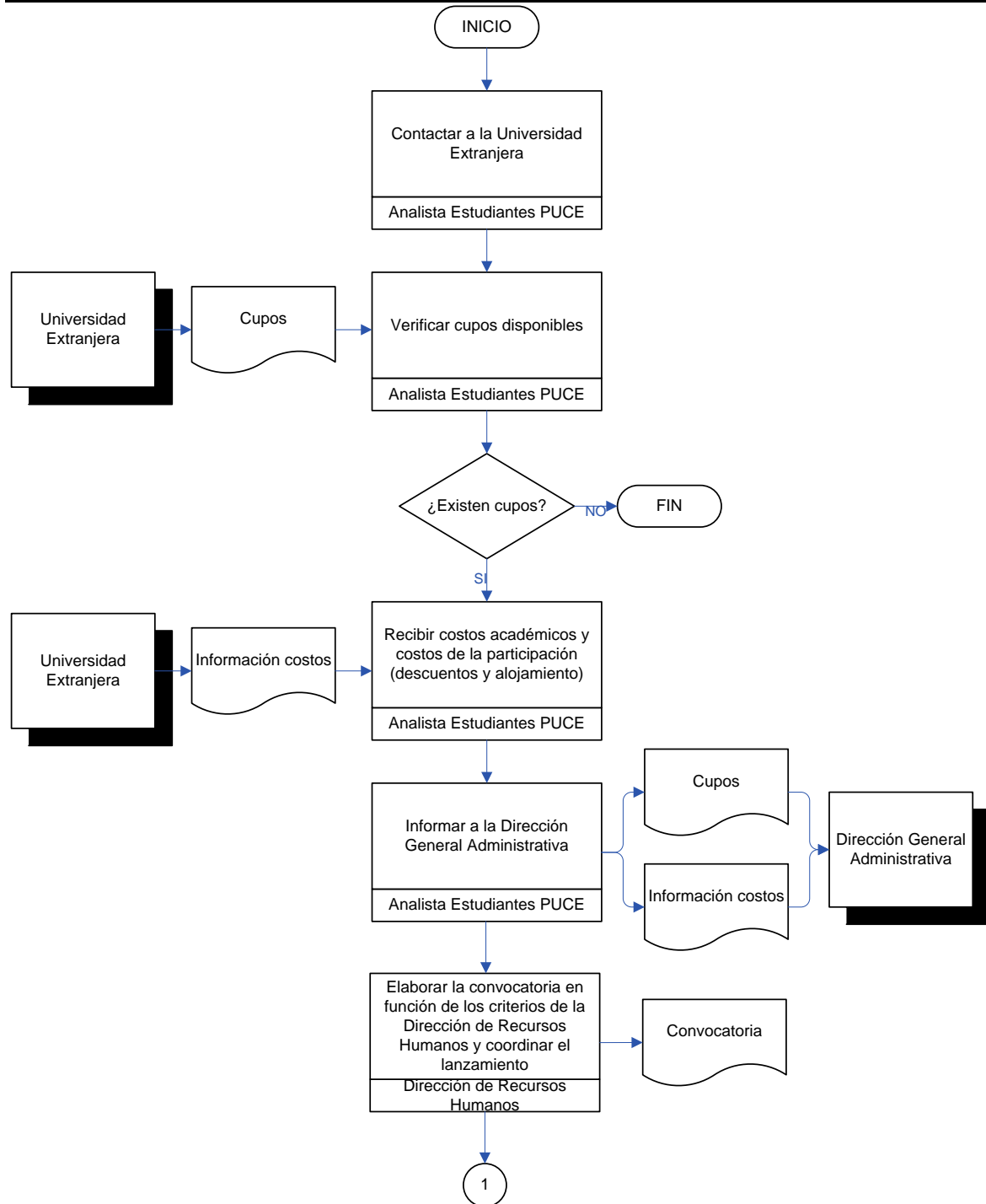
PROCESO	Convocatoria, Postulación y Selección Profesores PUCE				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Contactar a la Universidad Extranjera	Analista Estudiantes PUCE		x	
2	Verificar cupos disponibles	Analista Estudiantes PUCE	x		
3	Espera en el proceso				x
4	Si existen cupos, recibir los costos académicos y costos de la participación (descuentos y alojamiento)	Analista Estudiantes PUCE	x		
5	Informar a la Dirección de Formación Continua y Vinculación con la Colectividad	Analista Estudiantes PUCE		x	
6	Espera en el proceso				x
7	Si el programa es de Maestría, elaborar la convocatoria en función de los requisitos de la Universidad Extranjera y coordinar el lanzamiento	Analista Estudiantes PUCE	x		
8	Brindar información y asesoría	Analista Estudiantes PUCE	x		
9	Personalizar formulario de consignación de documentos según convenio	Analista Estudiantes PUCE		x	
10	Espera en el proceso				x
11	Llenar formulario de consignación de documentos	Analista Estudiantes PUCE	x		
12	Si no cumple con los requisitos se debe elaborar un documento de no cumplimiento de los mismos	Analista Estudiantes PUCE			x
13	Si cumple con los requisitos se consigna la postulación	Analista Estudiantes PUCE	x		
14	Elaborar un resumen de la hoja de vida	Analista Estudiantes PUCE		x	
15	Enviar resumen de hoja de vida y carpeta de documentos al Director de R.I.	Analista Estudiantes PUCE			x


16	Revisar documentación	Director de R.I.			x
17	Elaborar entrevista	Analista Estudiantes PUCE		x	
18	Enviar cita para entrevista	Analista Estudiantes PUCE		x	
19	Espera en el proceso				x
20	Si no confirma la cita, asignar otra cita	Analista Estudiantes PUCE		x	
21	Si no asiste a la cita, analizar la justificación	Analista Estudiantes PUCE		x	
22	Si no es válida la justificación, finalizar el proceso	Analista Estudiantes PUCE			x
23	Realizar entrevista y valorar	Analista Estudiantes PUCE	x		
24	Elaborar cuadro informativo de postulantes	Analista Estudiantes PUCE		x	
25	Coordinar fechas para realizar la reunión del comité de selección de becas	Analista Estudiantes PUCE		x	
26	Espera en el proceso				x
27	Si puede asistir el vicerrector, convocar al comité de selección de becas	Analista Estudiantes PUCE		x	
28	Realizar la reunión con el comité de selección de becas	Director de R.I.	x		
29	Analizar a los postulantes y seleccionar	Comité de selección de becas		x	
30	Elaborar carta de resolución	Analista Estudiantes PUCE		x	
31	Enviar la carta de resolución al Director de R.I.	Analista Estudiantes PUCE			x
32	Informar a los escogidos y no escogidos	Analista Estudiantes PUCE	x		

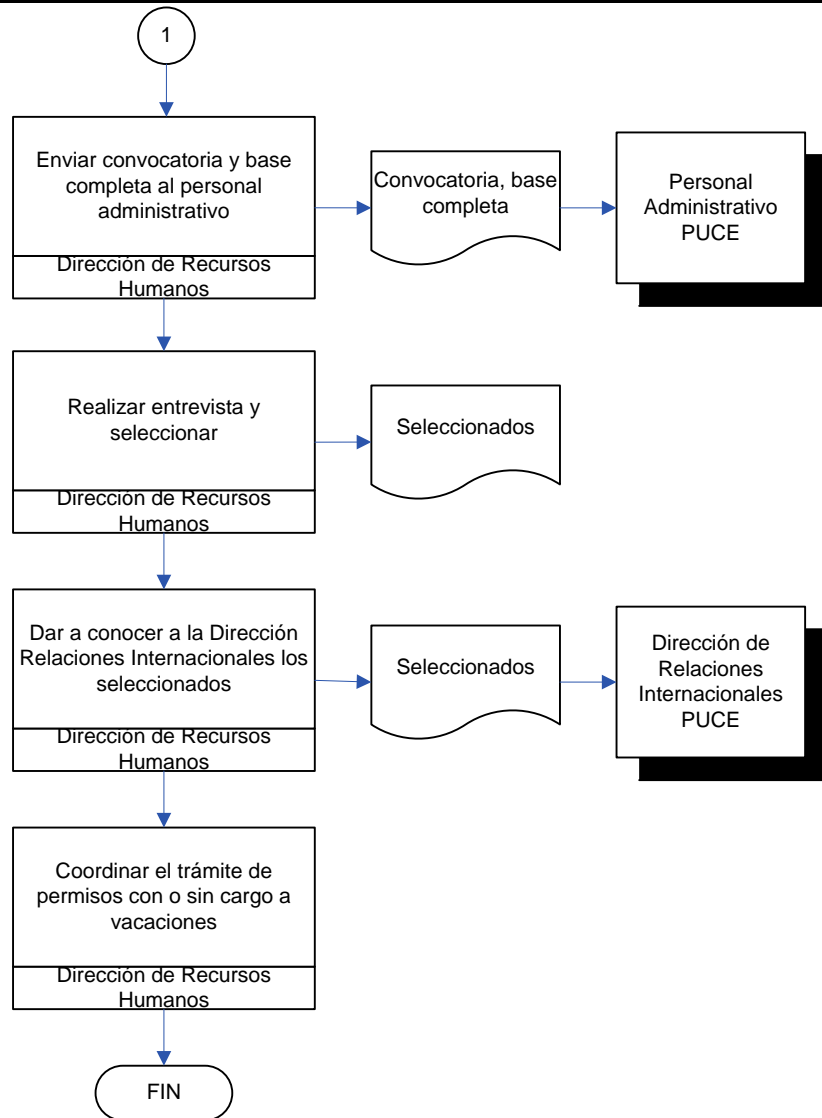
33	Entregar carta de resolución	Analista Estudiantes PUCE	x		
34	Adjuntar la carta de resolución al expediente del profesor	Analista Estudiantes PUCE		x	
35	Coordinar con el participante la obtención de la licencia	Analista Estudiantes PUCE	x		
36	Elaborar la convocatoria en función de los criterios de la Dirección de Formación Continua y Vinculación con la Colectividad (D.F.C.V.C) y coordinar el lanzamiento	(D.F.C.V.C)		x	
37	Enviar convocatoria y base completa de los profesores PUCE	(D.F.C.V.C)			x
38	Realizar entrevista y seleccionar	(D.F.C.V.C)	x		
39	Dar a conocer a la Dirección de Relaciones Internacionales los seleccionados	(D.F.C.V.C)	x		
40	Coordinar el trámite de permisos con o sin cargo a vacaciones	(D.F.C.V.C)	x		
TOTAL			14	15	11



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Administrativos PUCE		Pág. 1 de 2

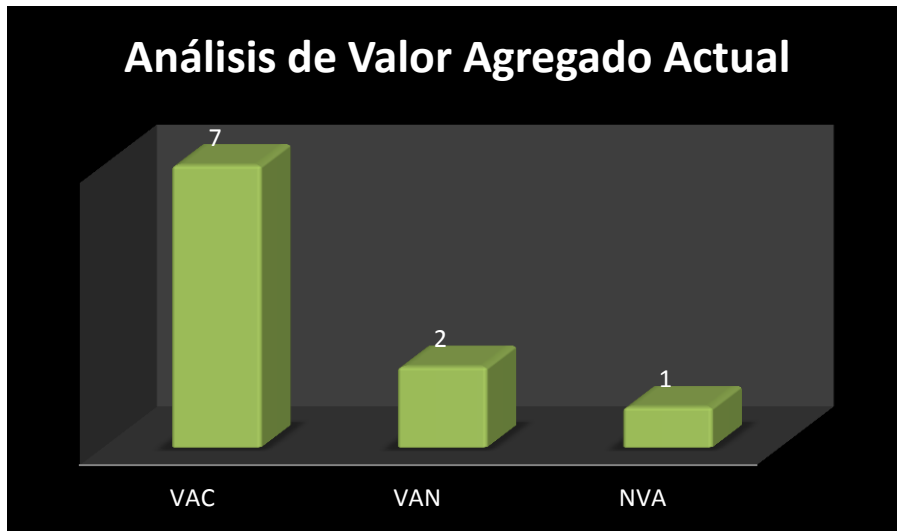



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Administrativos PUCE		Pág. 2 de 2

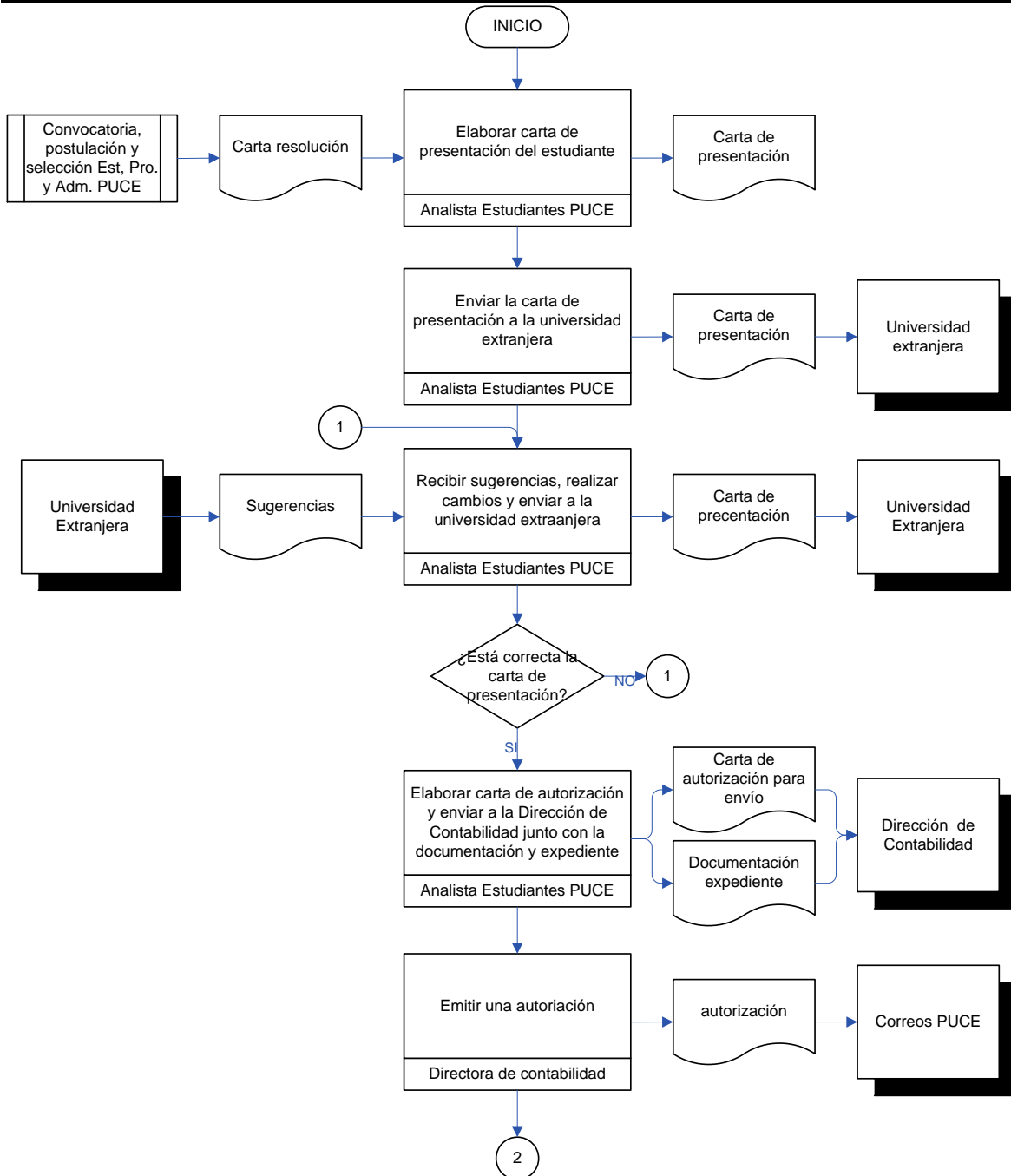



Análisis de Valor Agregado

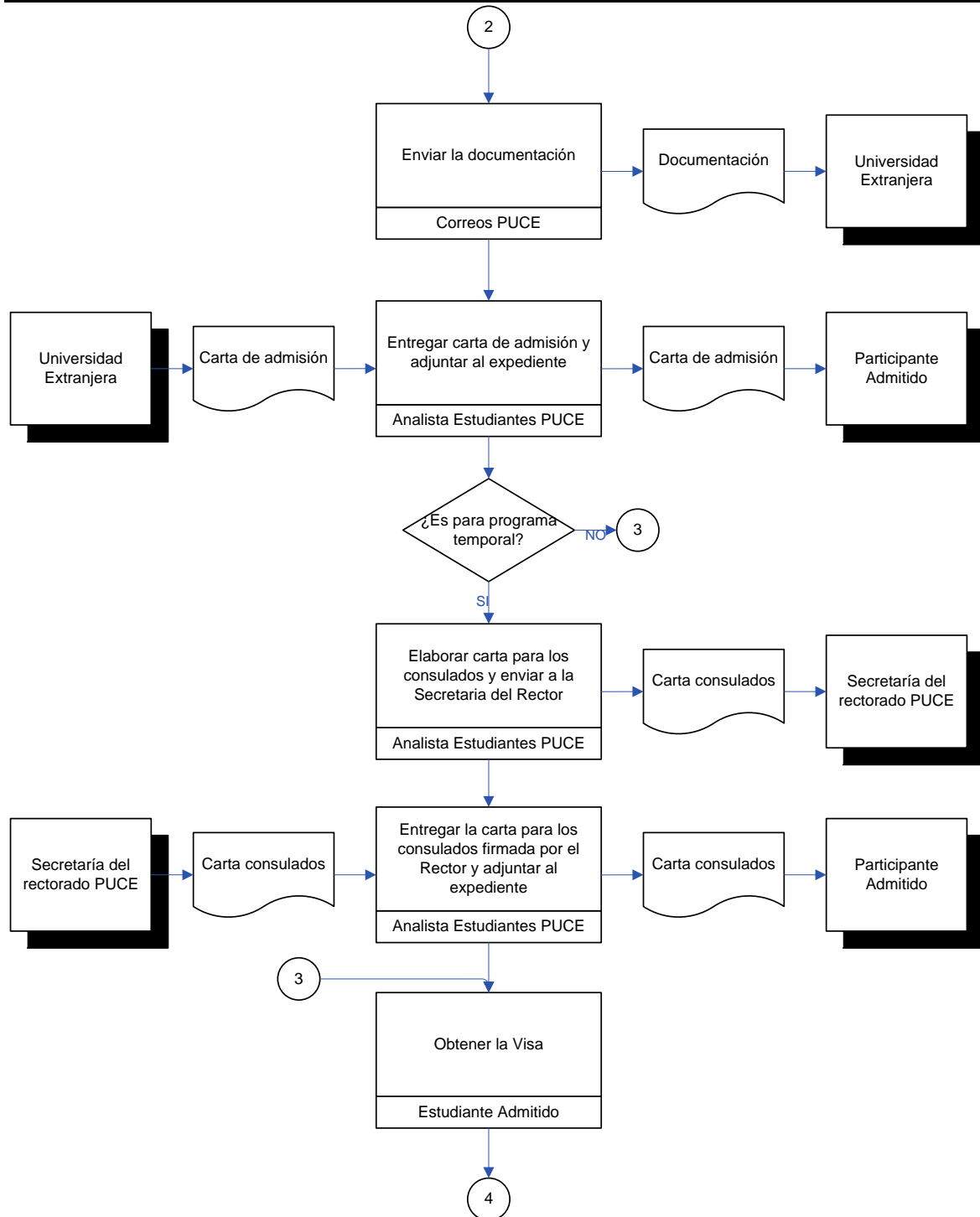
PROCESO	Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Contactar a la Universidad Extranjera	Analista Estudiantes PUCE		x	
2	Verificar cupos disponibles	Analista Estudiantes PUCE	x		
3	Espera en el proceso				x
4	Si existen cupos, recibir los costos académicos y costos de la participación (descuentos y alojamiento)	Analista Estudiantes PUCE	x		
5	Informar a la Dirección General Administrativa	Analista Estudiantes PUCE	x		
6	Elaborar la convocatoria en función de los criterios de la Dirección de Recursos Humanos y coordinar el lanzamiento	Dirección de Recursos Humanos		x	
7	Enviar convocatoria y base completa al personal administrativo	Dirección de Recursos Humanos	x		
8	Realizar entrevista y convocatoria	Dirección de Recursos Humanos	x		
9	Dar a conocer a la Dirección de Relaciones Internacionales los seleccionados	Dirección de Recursos Humanos	x		
10	Coordinar el trámite de permisos con o sin cargo a vacaciones	Dirección de Recursos Humanos	x		
TOTAL			7	2	1




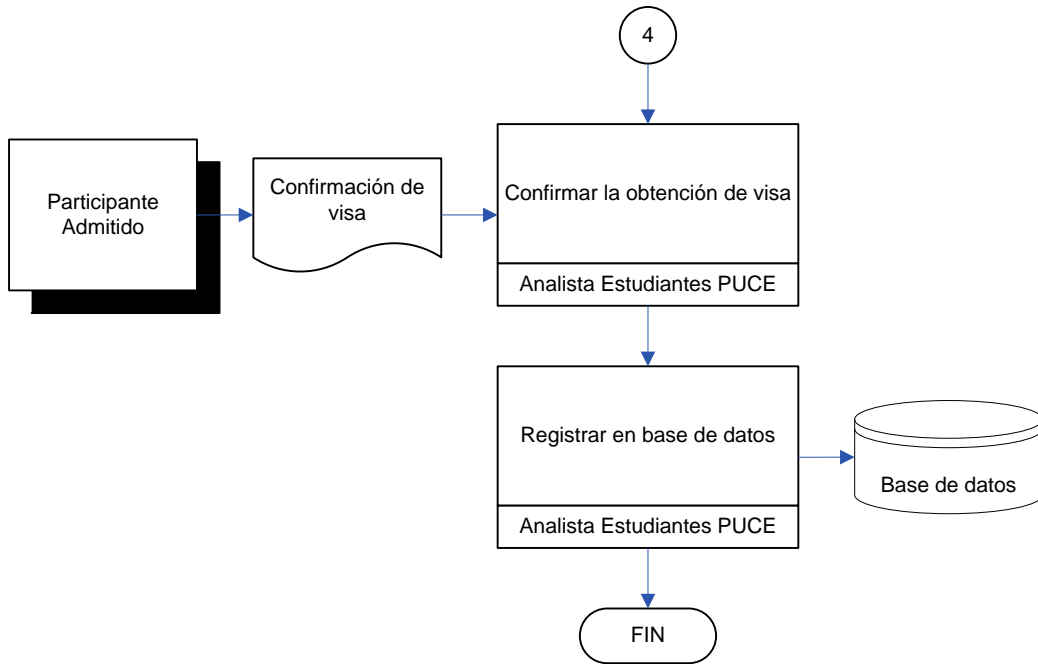
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Admisión de Estudiantes, Docentes y Administrativos PUCE		Pág. 1 de 3



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Admisión de Estudiantes, Docentes y Administrativos PUCE		Pág. 2 de 3



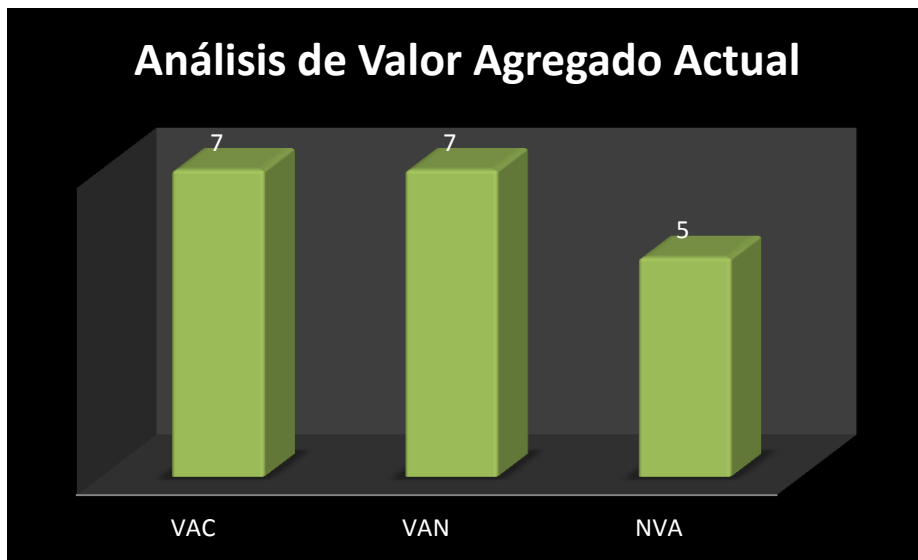
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Admisión de Estudiantes, Docentes y Administrativos PUCE		Pág. 3 de 3




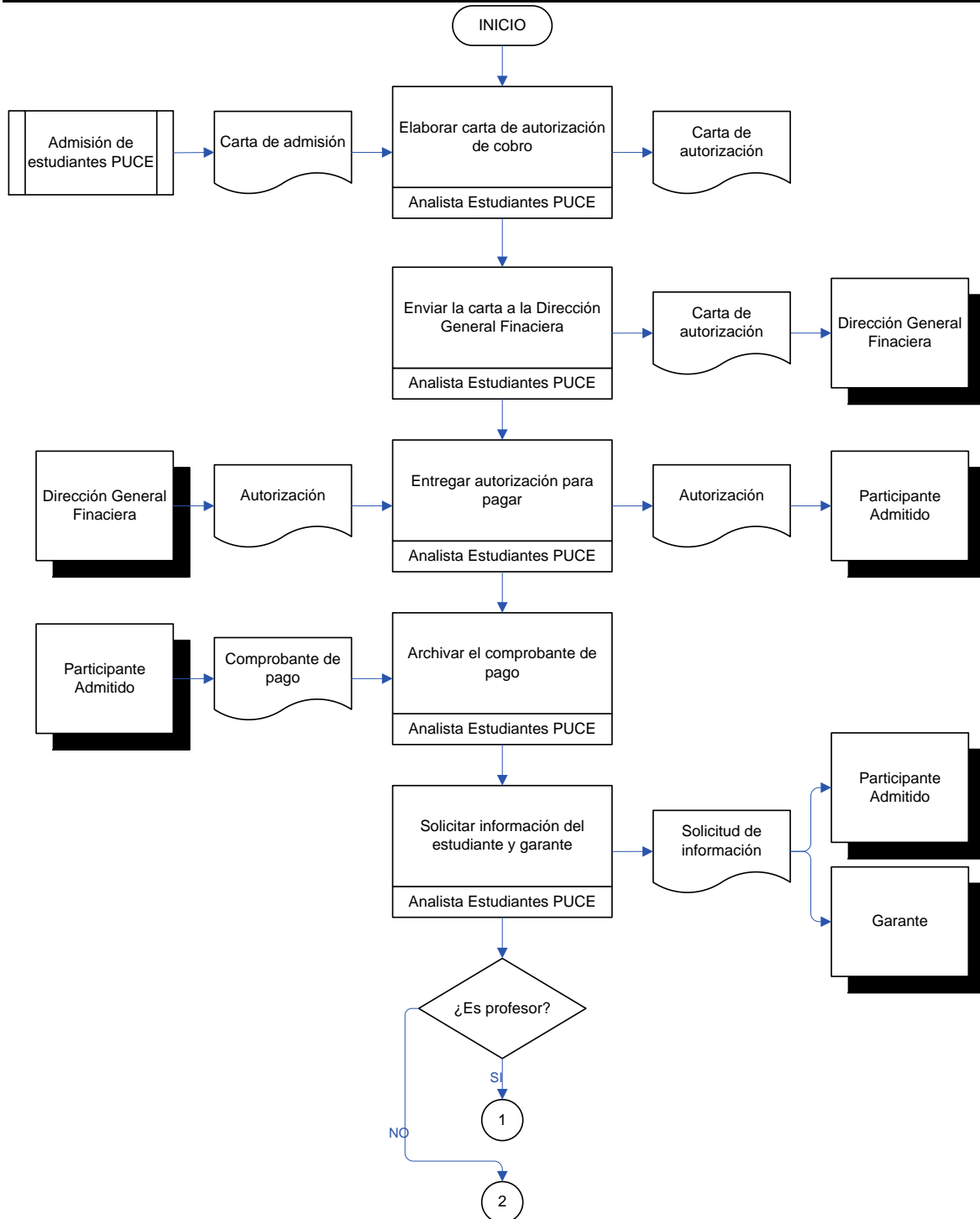
Análisis de Valor Agregado

PROCESO Admisión de Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE					
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Elaborar carta de presentación del estudiante	Analista Estudiantes PUCE	x		
2	Enviar la carta de presentación a la universidad extranjera	Analista Estudiantes PUCE		x	
3	Espera en el proceso				x
4	Recibir cambios sugeridos	Analista Estudiantes PUCE		x	
5	Realizar cambios y enviar a la universidad extranjera	Analista Estudiantes PUCE	x		
6	Enviar documentación, expediente y carta de autorización para envío	Analista Estudiantes PUCE		x	
7	Espera en el proceso				x
8	Emitir una autorización	Directora de contabilidad		x	
9	Enviar la documentación	Correos PUCE	x		
10	Espera en el proceso				x
11	Recibir carta de admisión	Analista Estudiantes PUCE		x	
12	Entregar carta de admisión y adjuntar al expediente	Analista Estudiantes PUCE	x		
13	Si es para programa temporal, elaborar borrador de carta para los consulados	Analista Estudiantes PUCE	x		
14	Enviar carta a la Secretaría del Rectorado	Analista Estudiantes PUCE		x	
15	Espera en el proceso				x
16	Entregar la carta firmada por el Rector al estudiante Admitido	Analista Estudiantes PUCE	x		
17	Obtener la visa	Estudiante admitido	x		
18	Espera en el proceso				x

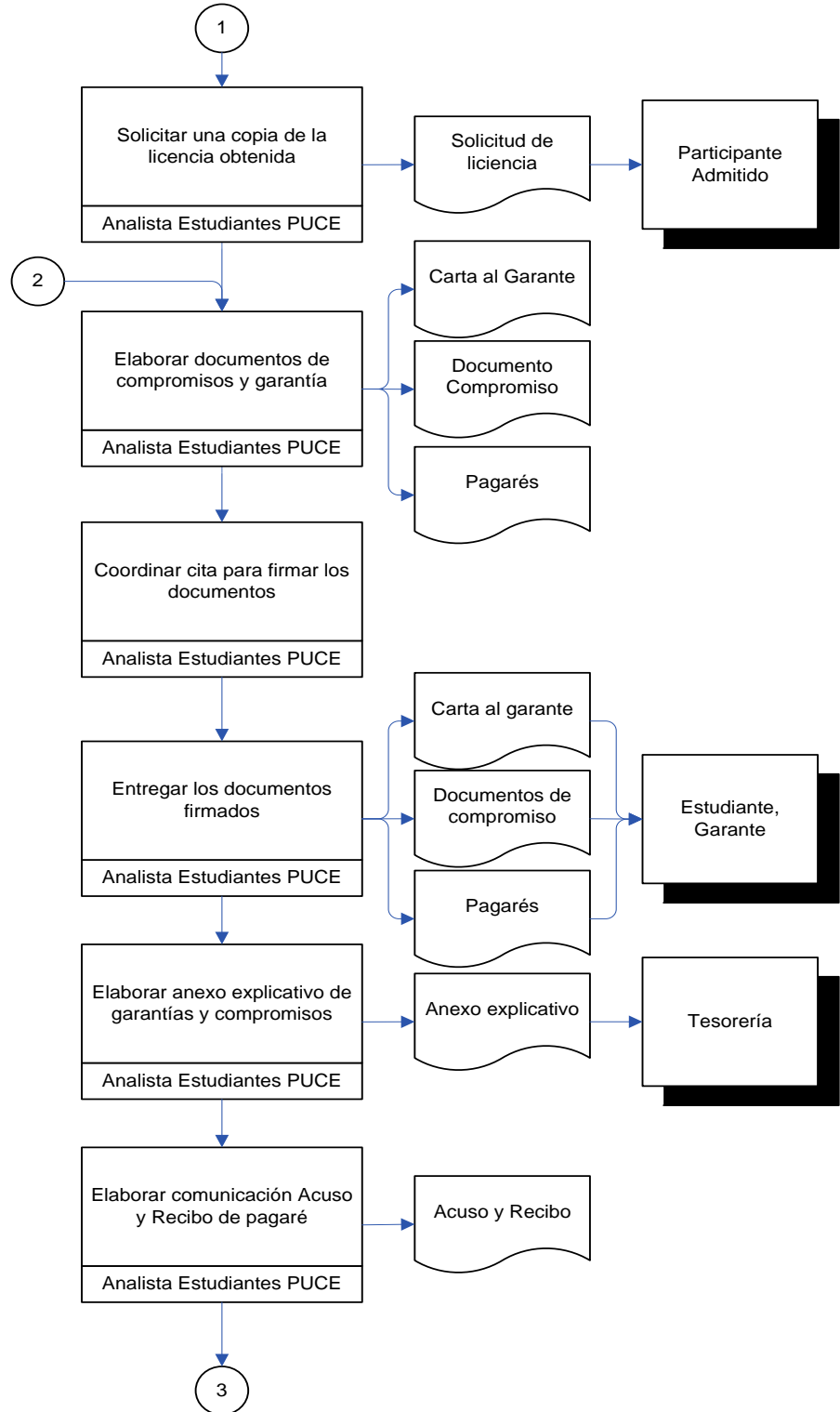
19	Confirmar la obtención de la visa	Analista Estudiantes PUCE		x	
TOTAL			7	7	5



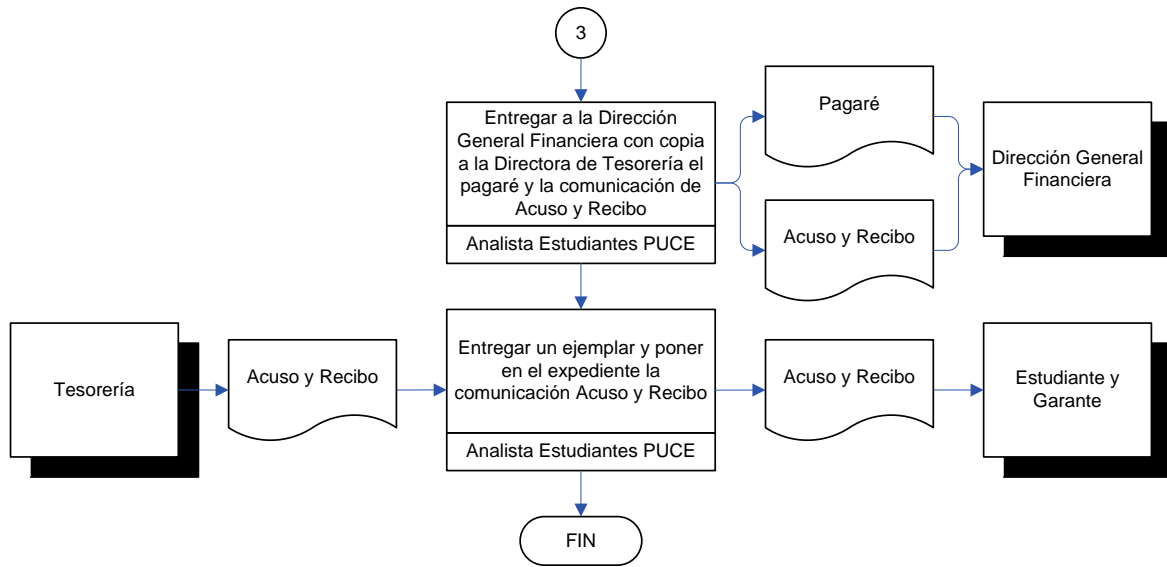
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos
PROCESO: Firma de Compromisos y Garantías Estudiantes PUCE	Pág. 1 de 3



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Firma de Compromisos y Garantías Estudiantes PUCE		Pág. 2 de 3

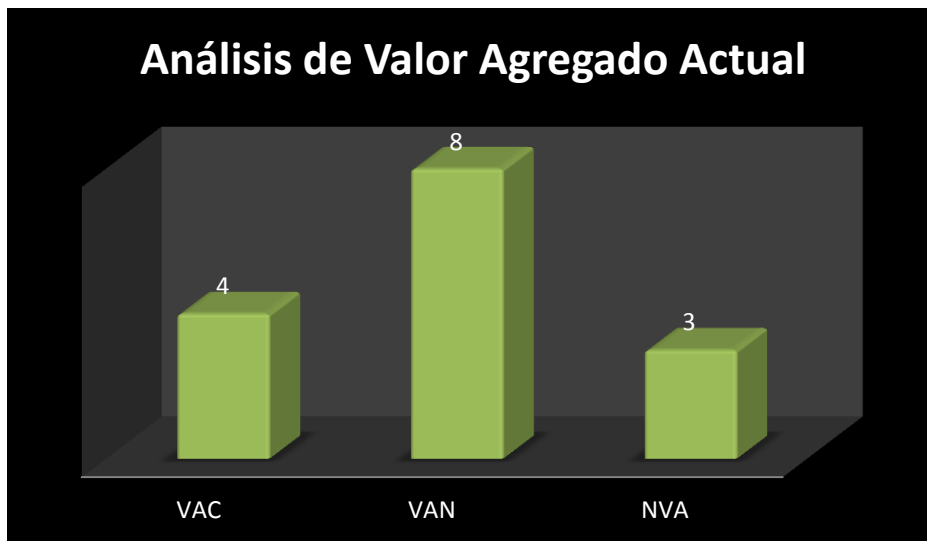



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Firma de Compromisos y Garantías Estudiantes PUCE		Pág. 3 de 3

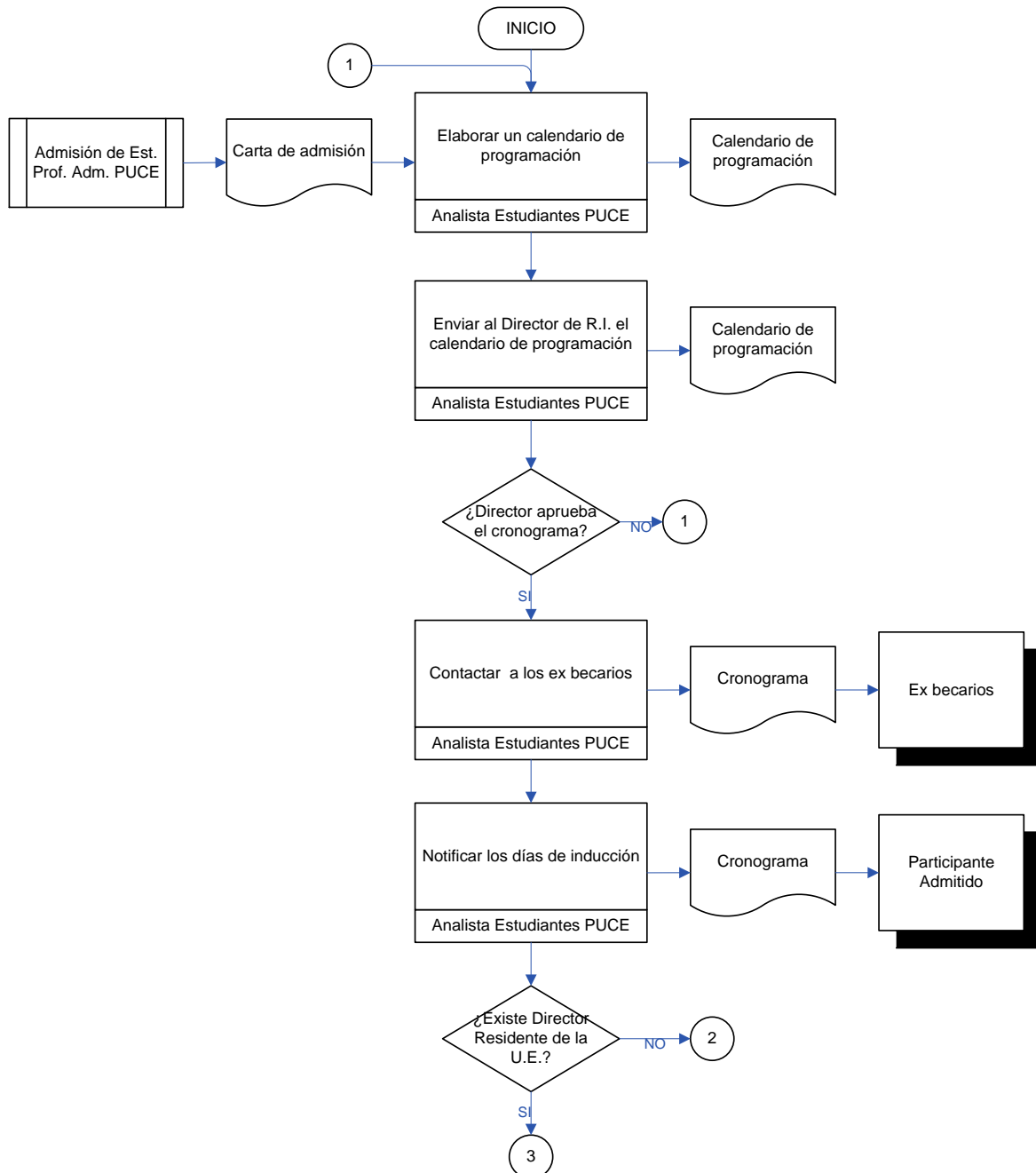



Análisis de Valor Agregado

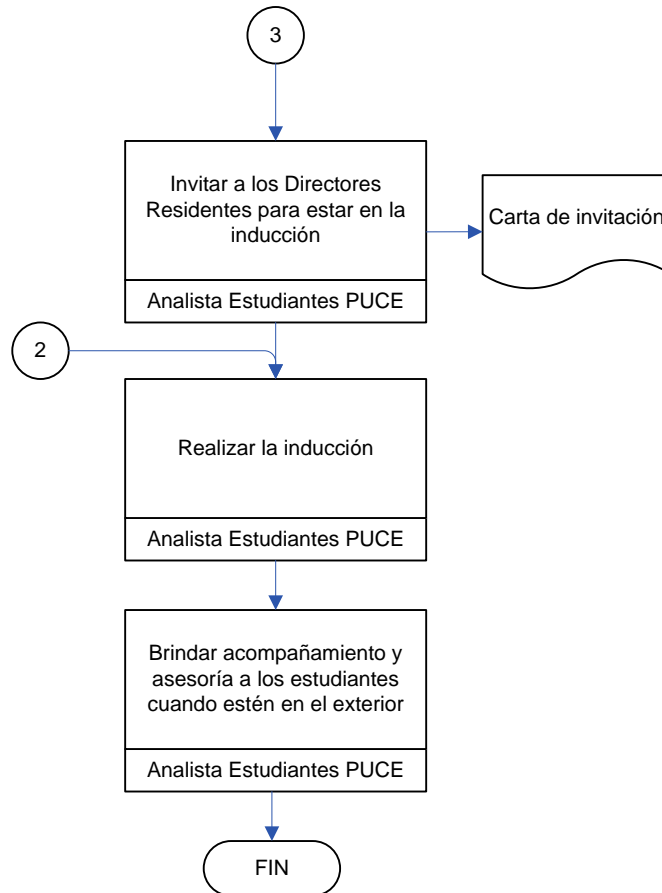
PROCESO	Firma de compromisos y garantías Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Elaborar carta de Autorización de cobro	Analista Estudiantes PUCE	x		
2	Enviar la carta a la Dirección General Financiera	Analista Estudiantes PUCE		x	
3	Espera en el proceso				x
4	Entregar autorización para pagar	Analista Estudiantes PUCE	x		
5	Archivar el comprobante de pago	Analista Estudiantes PUCE		x	
6	Solicitar información del estudiante y garante	Analista Estudiantes PUCE		x	
7	Espera en el proceso				x
8	Elaborar documentos de compromisos y garantías	Analista Estudiantes PUCE		x	
9	Coordinar cita para firmar los documentos	Analista Estudiantes PUCE		x	
10	Entregar los documentos firmados	Analista Estudiantes PUCE	x		
11	Elaborar anexo explicativo de garantías y compromisos	Analista Estudiantes PUCE		x	
12	Elaborar comunicación de Acuso y Recibo de pagare	Analista Estudiantes PUCE		x	
13	Entregar a la Dirección General Financiera con copia a la Directora de Tesorería el pagaré y la comunicación de Acuso y Recibo	Analista Estudiantes PUCE		x	
14	Espera en el proceso				x
15	Entregar un ejemplar y poner en el expediente la comunicación de Acuso y Recibo	Analista Estudiantes PUCE	x		
TOTAL			4	8	3



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Inducción y Acompañamiento Estudiantes, Docentes y Administrativos PUCE		Pág. 1 de 2

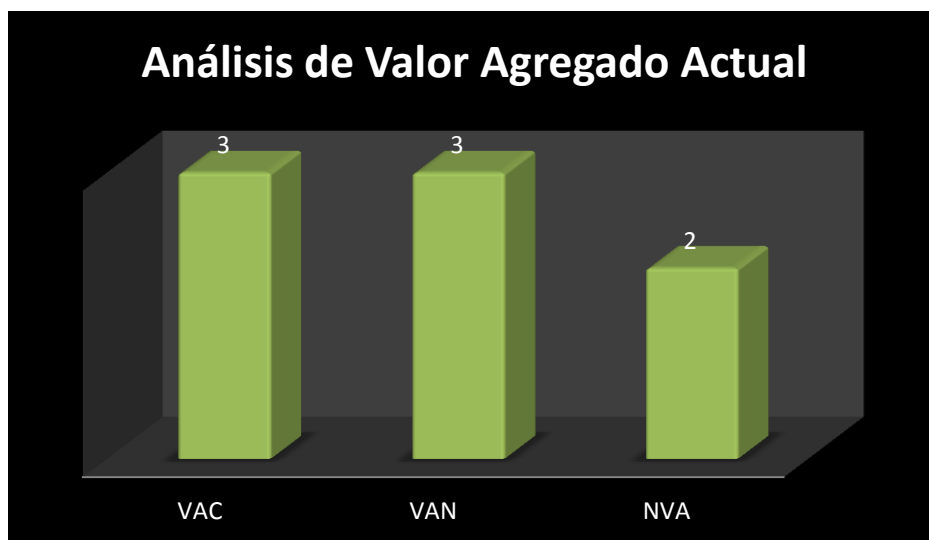



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Inducción y Acompañamiento Estudiantes, Docentes y Administrativos PUCE		Pág. 2 de 2

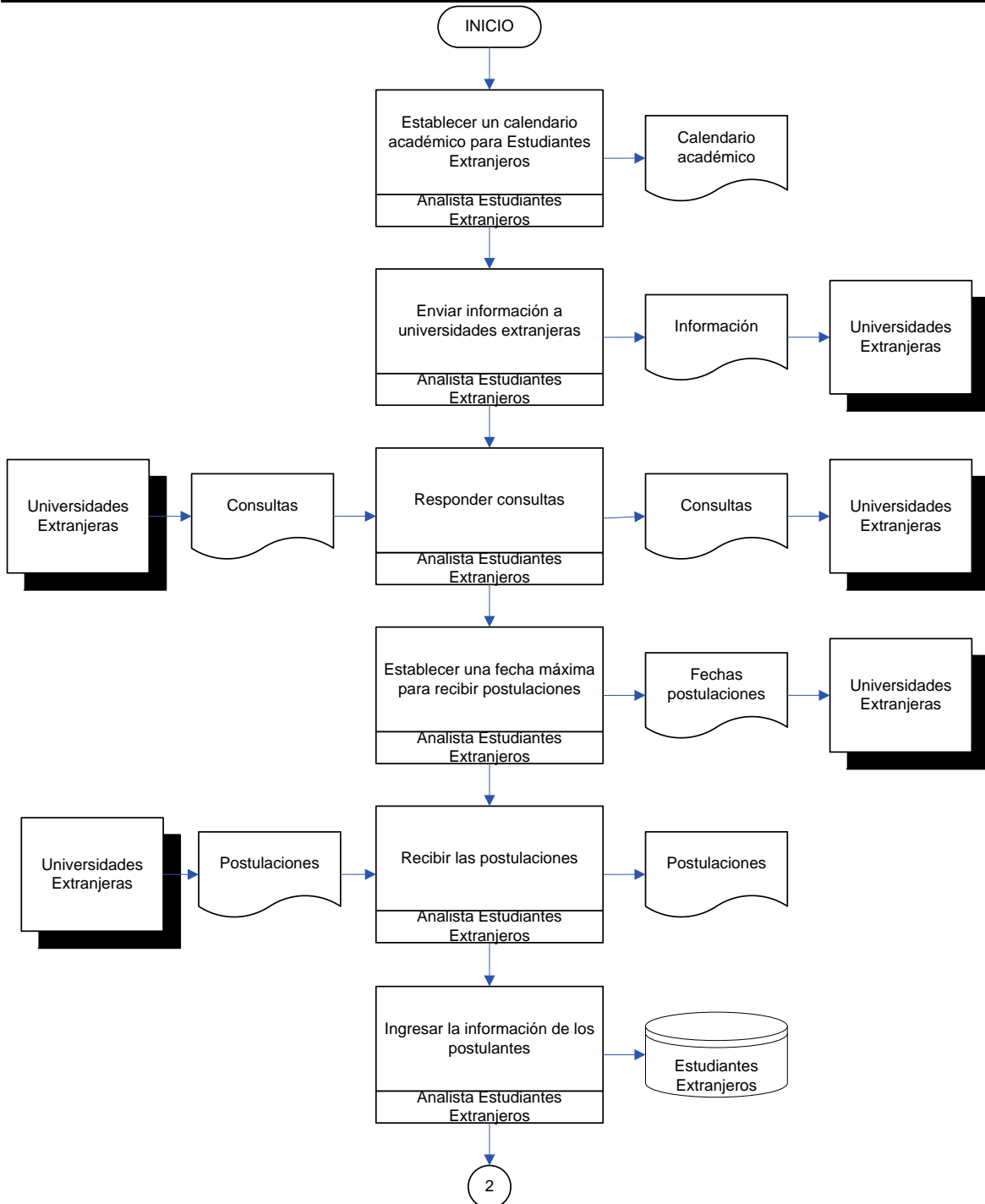



Análisis de Valor Agregado

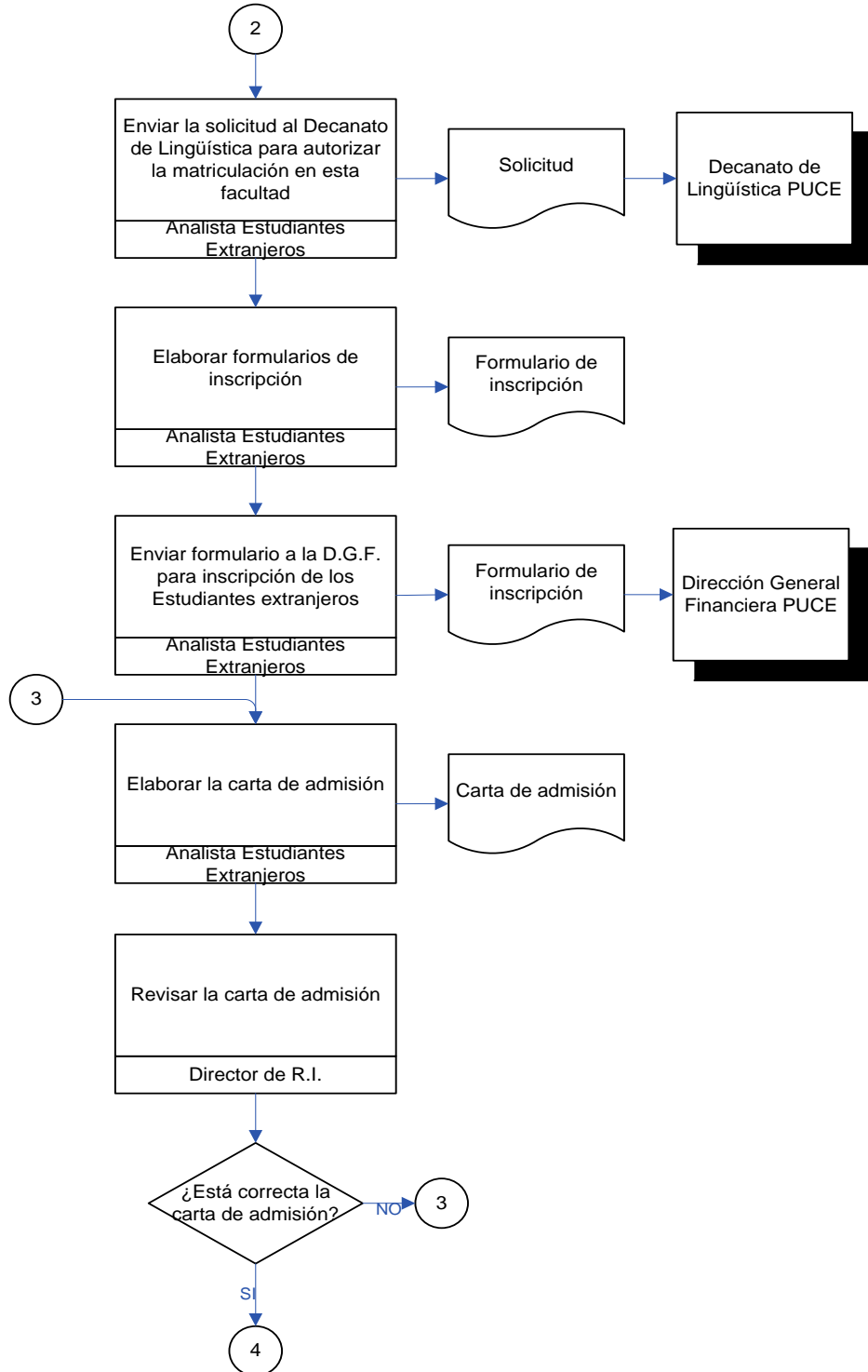
PROCESO	Inducción y Acompañamiento Estudiantes, Profesores y Administrativo PUCE				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Elaborar un calendario de programación	Analista Estudiantes PUCE		x	
2	Enviar al Director de R.I. el calendario de programación	Analista Estudiantes PUCE			X
3	Contactar a los ex becarios	Analista Estudiantes PUCE		x	
4	Espera en el proceso				x
5	Notificar los días de inducción	Analista Estudiantes PUCE	x		
6	Si existe Director Residente de la U.E. Invitar a la inducción	Analista Estudiantes PUCE		x	
7	Realizar la inducción	Analista Estudiantes PUCE	x		
8	Brindar acompañamiento y asesoría a los estudiantes cuando estén en el exterior	Analista Estudiantes PUCE	x		
TOTAL			3	3	2




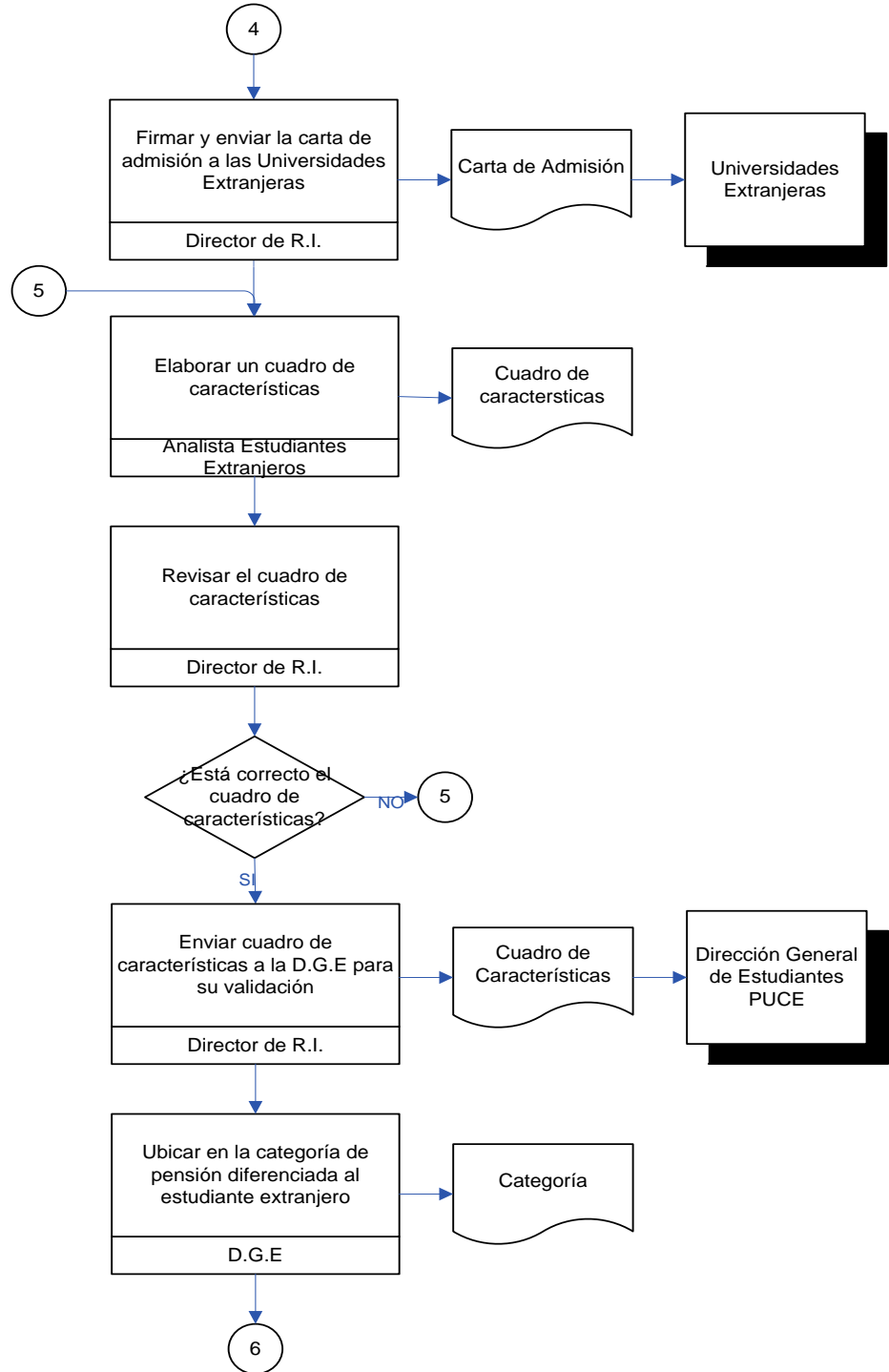
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros		Pág. 1 de 4




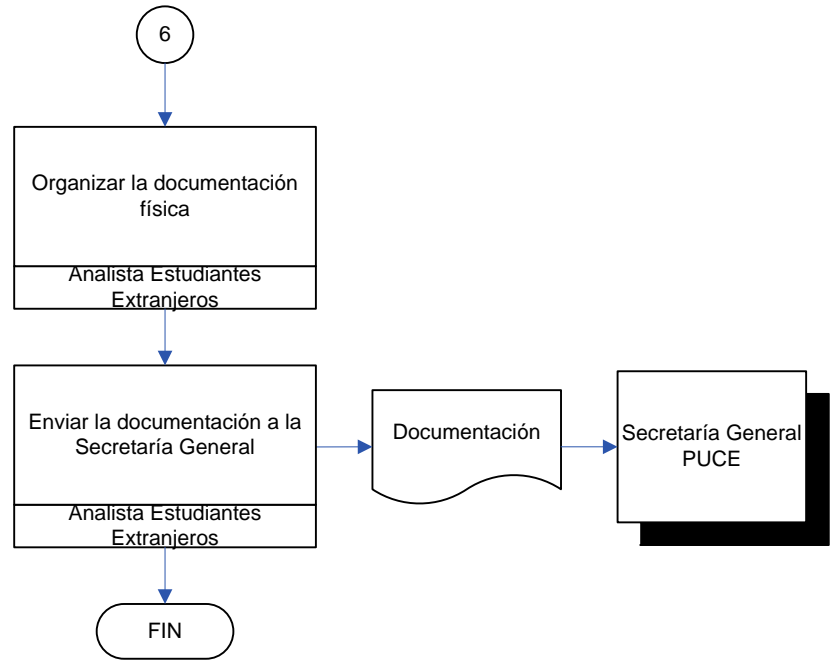
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros		Pág. 2 de 4



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros		Pág. 3 de 4



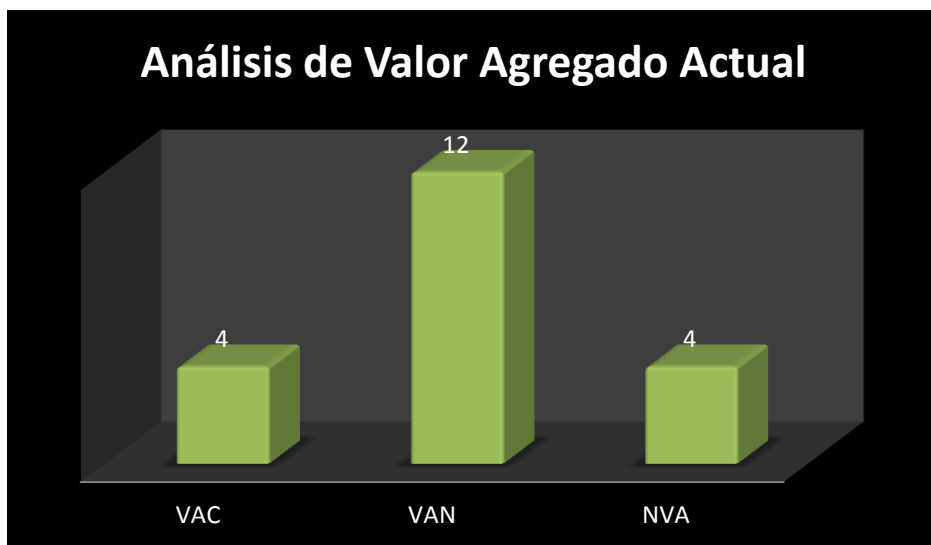
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros		Pág. 4 de 4



Análisis de Valor Agregado

PROCESO Promoción, Postulación e Inscripción Estudiantes Extranjeros					
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Establecer un calendario académico para estudiantes extranjeros	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
2	Enviar información a universidades extranjeras	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
3	Espera en el proceso				x
4	Responder consultas	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
5	Establecer una fecha máxima para recibir postulaciones	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
6	Espera en el proceso				x
7	Recibir postulaciones	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
8	Ingresar información de los postulantes	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
9	Enviar la solicitud a la Decana de Lingüística para autorizar la matriculación en esta facultad	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
10	Elaborar formularios de inscripción	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
11	Enviar formularios a la Dirección General Financiera	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
12	Elaborar carta de admisión	Analista Estudiantes Extranjeros	x		

13	Enviar carta de admisión al Director de R.I.	Analista Estudiantes Extranjeros			x
14	Firmar y enviar carta de admisión a las universidades extranjeras	Director R.I.	x		
15	Elaborar un cuadro de características	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
16	Enviar el cuadro de características al Director de R.I.	Analista Estudiantes Extranjeros			x
17	Enviar el cuadro de características la Dirección General de Estudiantes	Director R.I.		x	
18	Ubicar en la categoría de pensión diferenciada al estudiante extranjero	Dirección General de Estudiantes		x	
19	Organizar la documentación física	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
20	Enviar la documentación a la Secretaría General	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
TOTAL			4	12	4



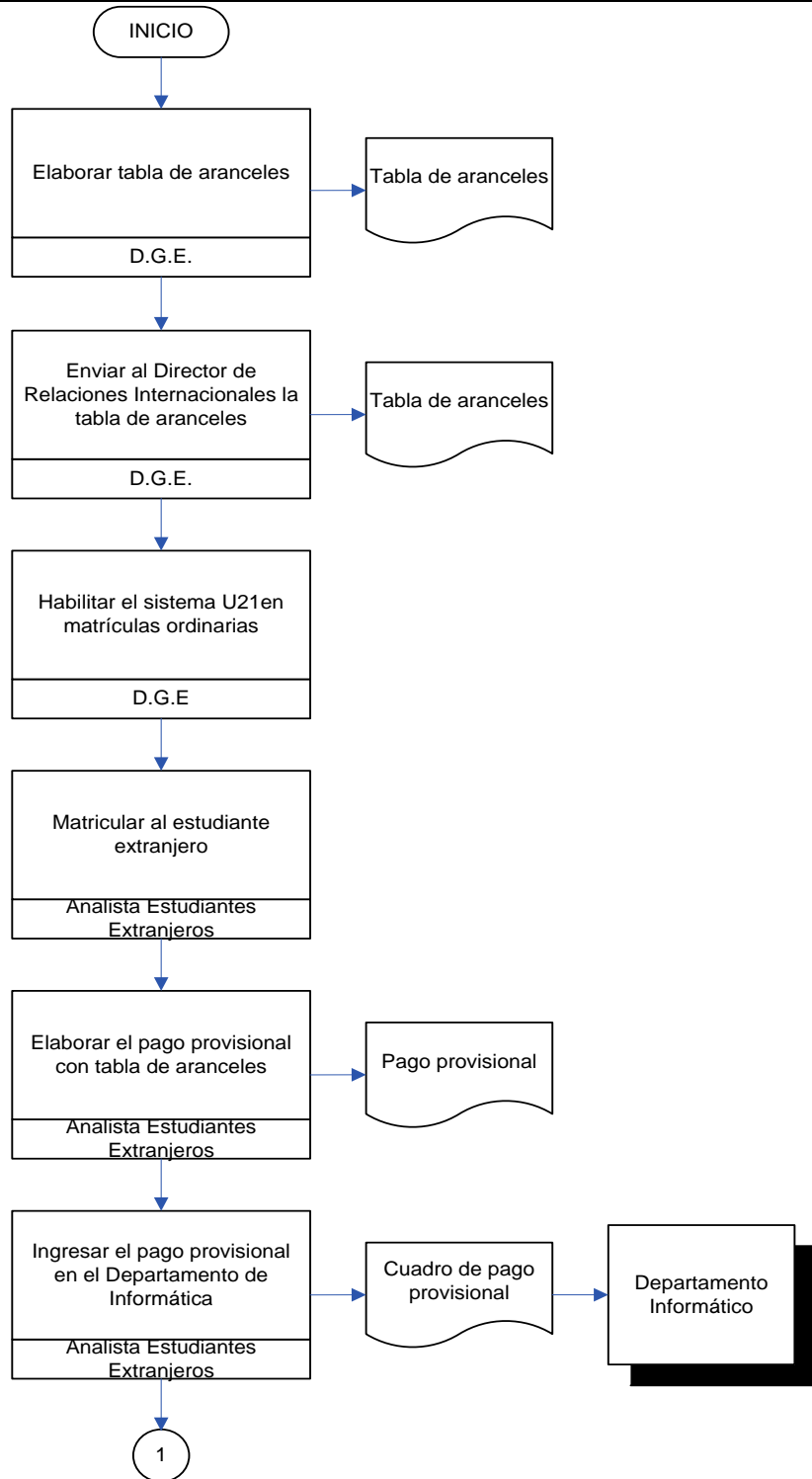



Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

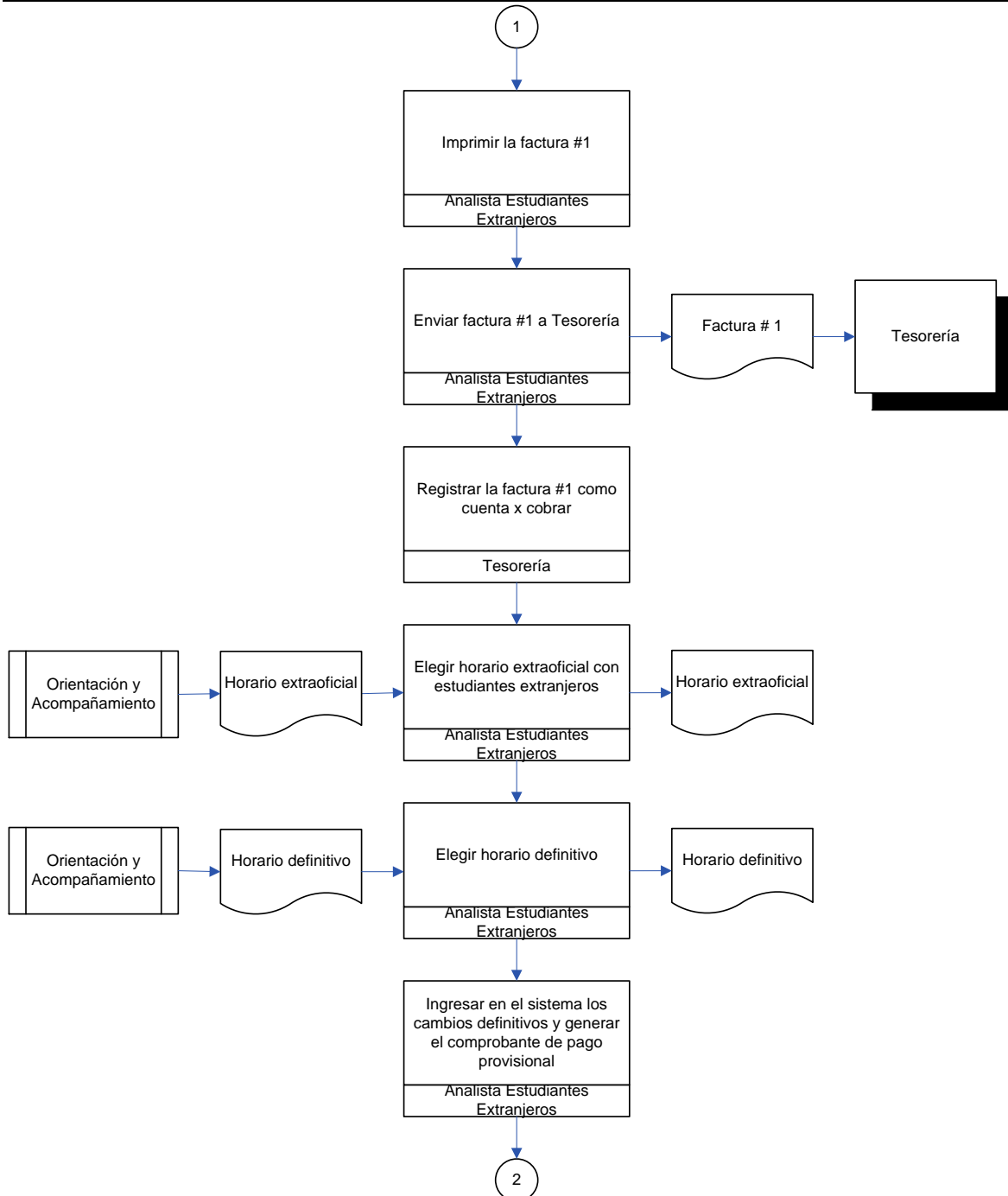
Levantamiento de Procesos

PROCESO: Matriculación de Estudiantes Extranjeros

Pág. 1 de 5



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Matriculación de Estudiantes Extranjeros		Pág. 2 de 5



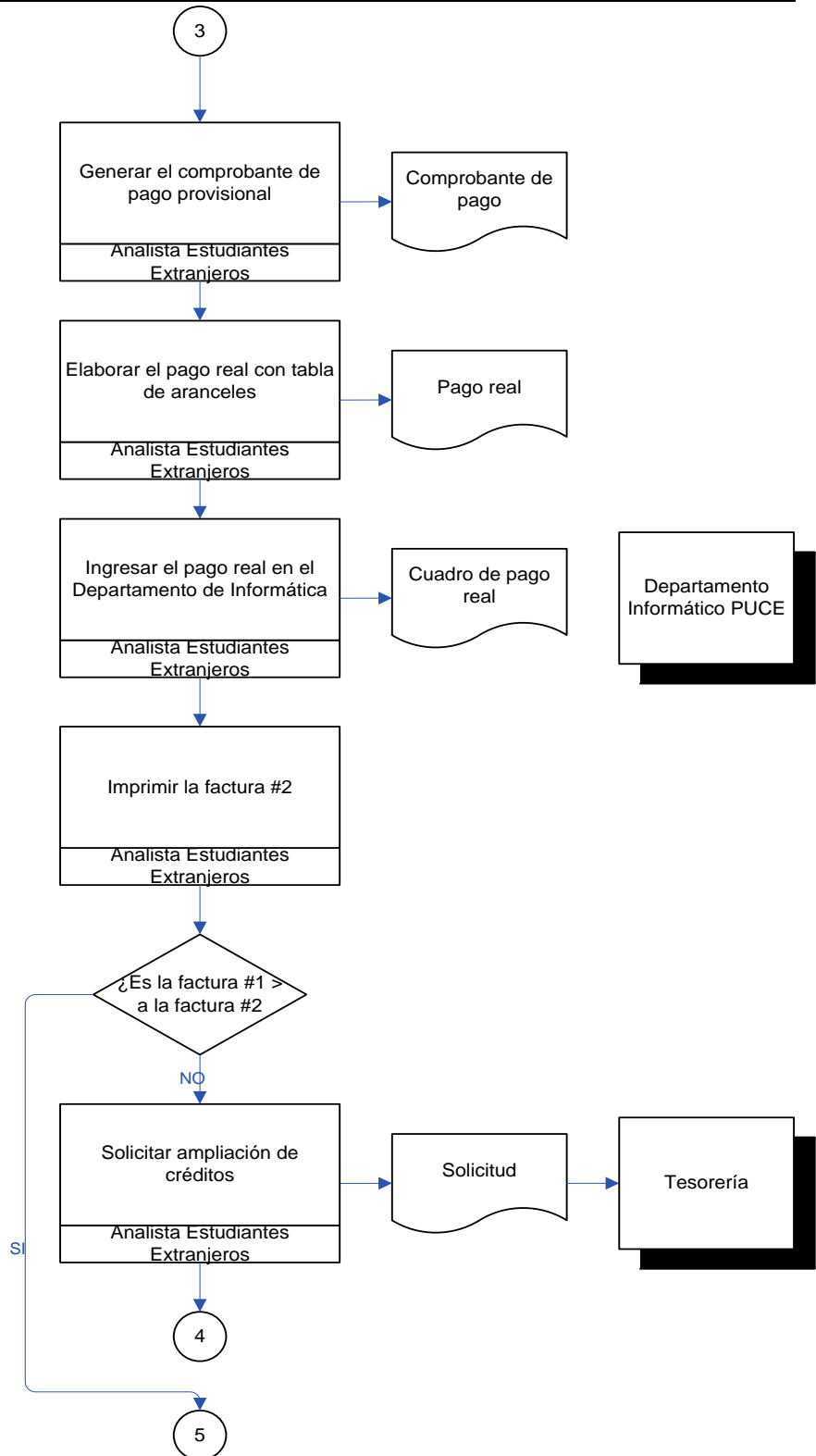



Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

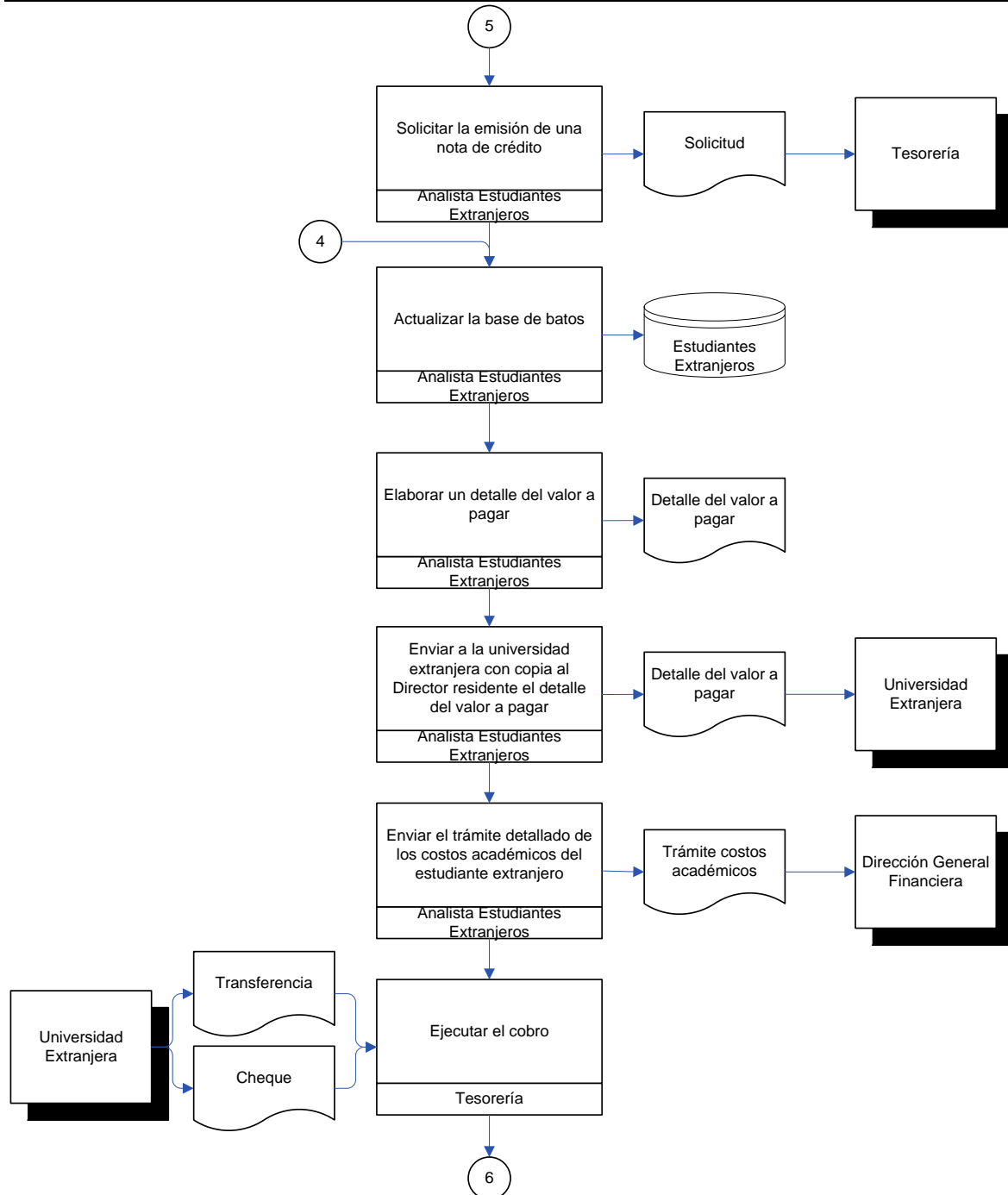
Levantamiento de Procesos


PROCESO: Matriculación de Estudiantes Extranjeros

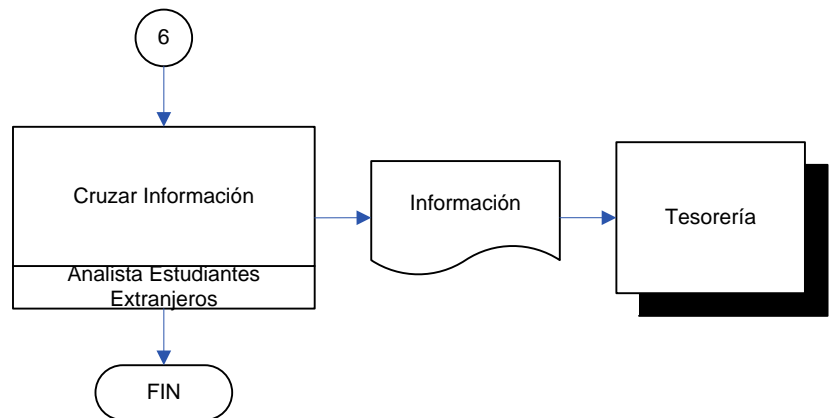
Pág. 3 de 5



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Matriculación de Estudiantes Extranjeros		Pág. 4 de 5



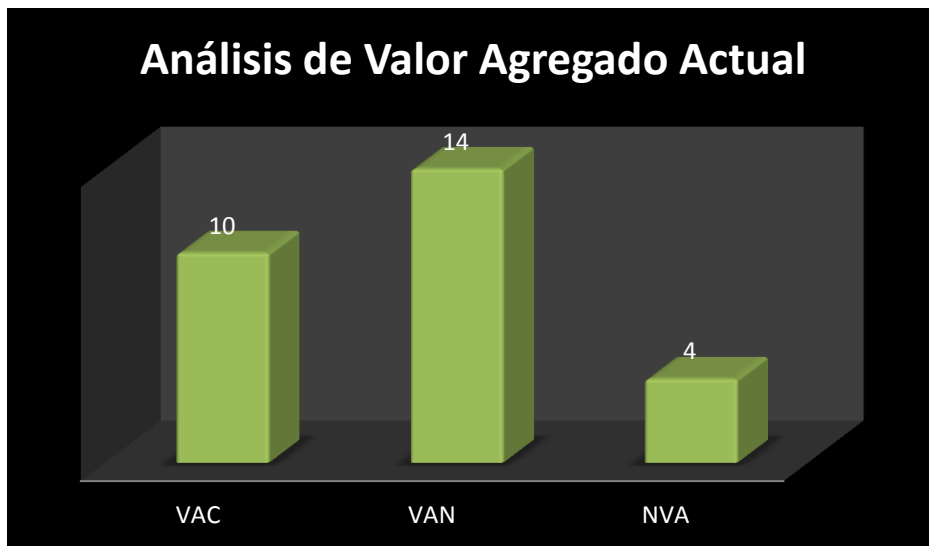
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Matriculación de Estudiantes Extranjeros	Pág. 5 de 5	




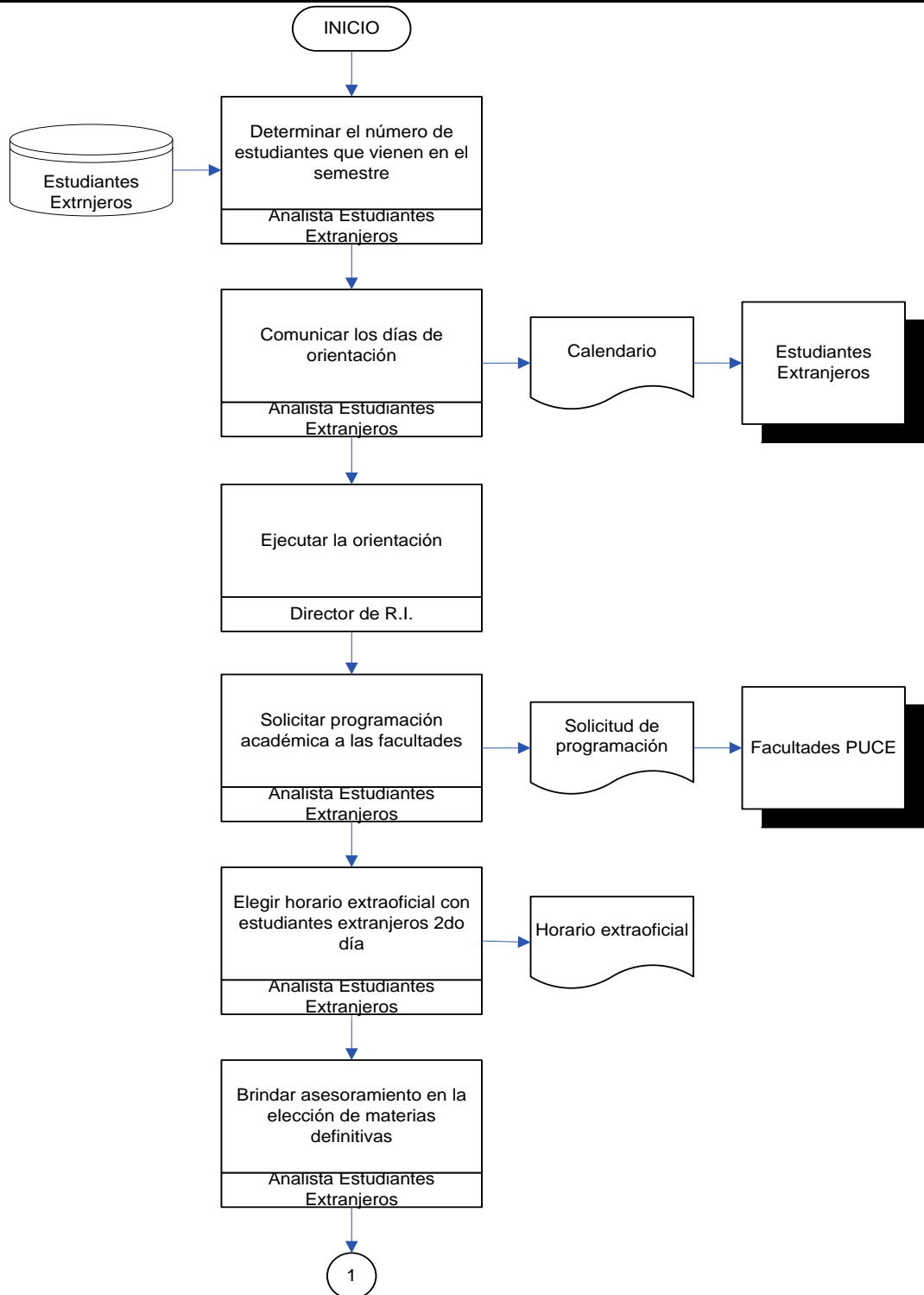
Análisis de Valor Agregado


PROCESO	Matriculación de Estudiantes Extranjeros				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Elaborar tabla de aranceles	Dirección General de Estudiantes		x	
2	Enviar al Director de Relaciones Internacionales la tabla de aranceles	Dirección General de Estudiantes		x	
3	Espera en el proceso				x
4	Habilitar el sistema U21 en matrículas ordinarias	Dirección General de Estudiantes		x	
5	Matricular al estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
6	Elaborar el pago provisional con tabla de aranceles	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
7	Ingresar el pago provisional en el Departamento de Informática	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
8	Imprimir factura # 1	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
9	Enviar factura #1 a tesorería	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
10	Registrar la factura # 1 como cuenta por cobrar	Tesorería		x	
11	Espera en el proceso				x
12	Elegir horario extraoficial con estudiantes extranjeros	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
13	Espera en el proceso				x
14	Elegir horario definitivo	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
15	Ingresar en el sistema los cambios definitivos	Analista Estudiantes Extranjeros	x		

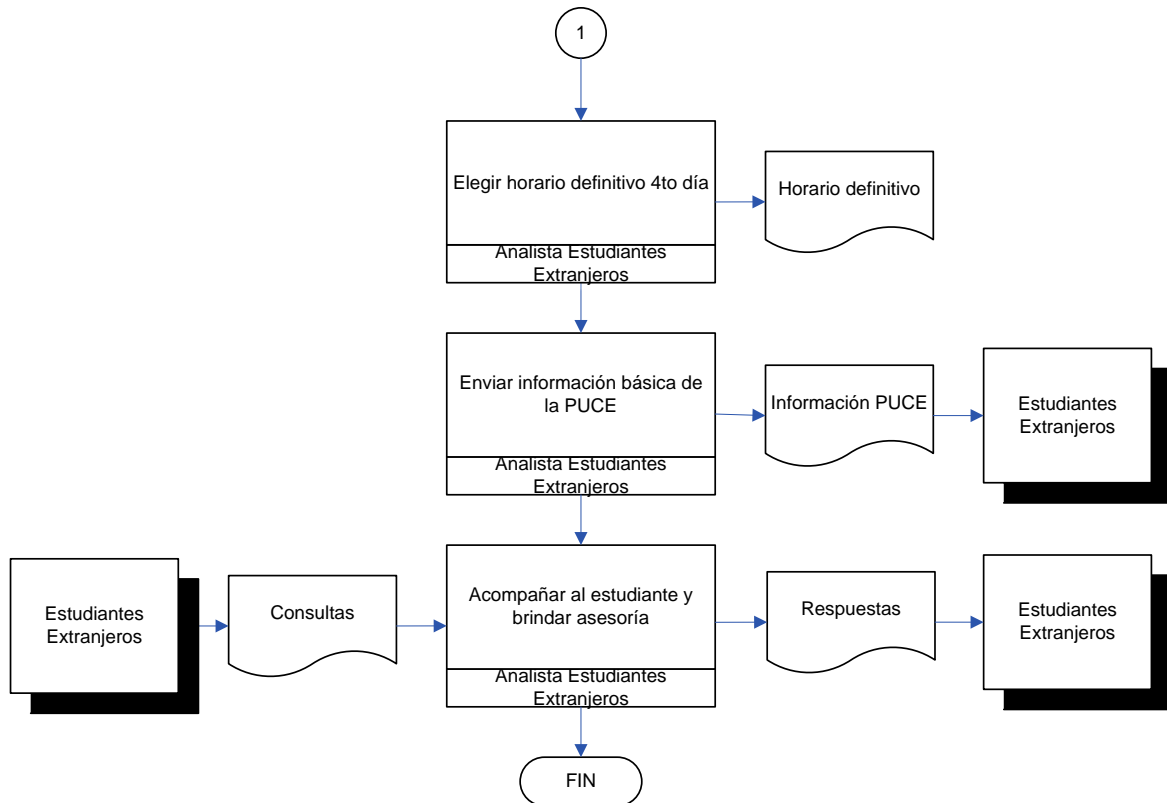
16	Generar el comprobante de pago provisional	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
17	Elaborar el pago real con tabla de aranceles	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
18	Ingresar el pago real en el Departamento Informático	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
19	Imprimir factura # 2	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
20	Si no es la factura #1 mayor a la factura #2, solicitar ampliación de créditos	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
21	Si es la factura #1 mayor a la factura #2, solicitar la emisión de una nota de crédito	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
22	Actualizar la base de datos	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
23	Elaborar un detalle del valor a pagar	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
24	Enviar a la universidad extranjera el detalle del valor a pagar	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
25	Enviar el trámite detallado de los costos académicos del estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
26	Espera en el proceso				x
27	Ejecutar el cobro	Tesorería	x		
28	Cruzar información con Tesorería	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
TOTAL			10	14	4



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros		Pág. 1 de 2



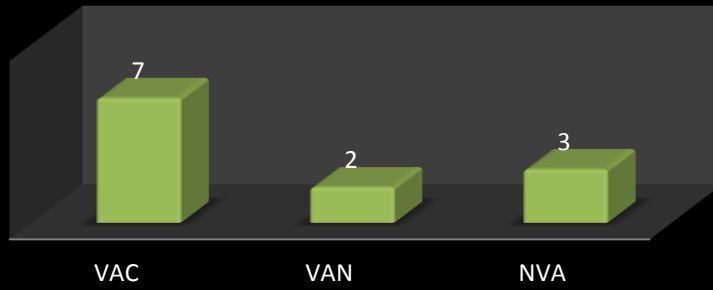
 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros		Pág. 2 de 2




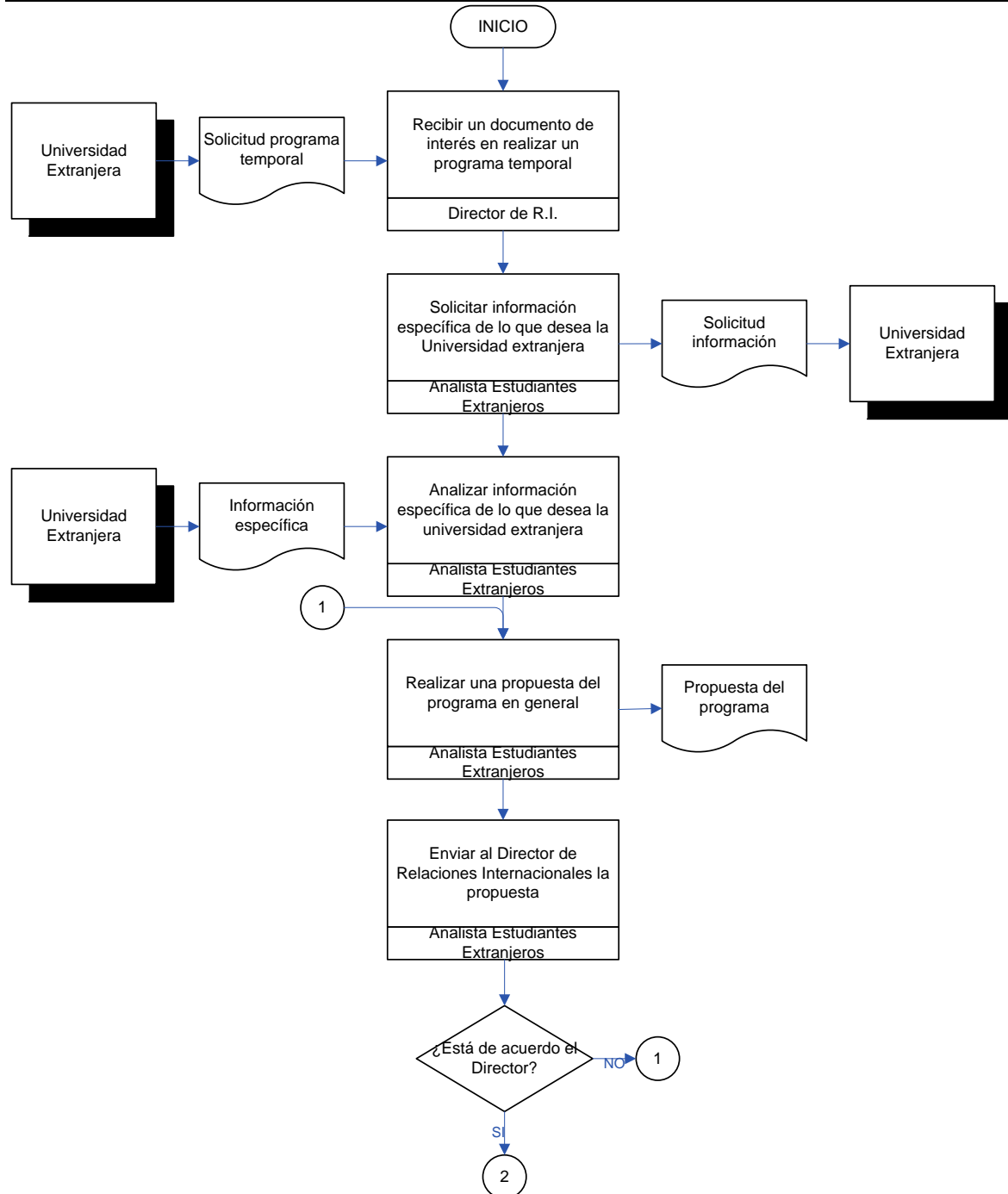
Análisis de Valor Agregado


PROCESO Orientación y Acompañamiento Estudiantes Extranjeros					
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Determinar el número de estudiantes que vienen en el semestre	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
2	Comunicar los días de orientación	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
3	Espera en el proceso				x
4	Ejecutar la orientación	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
5	Solicitar programación académica de las facultades	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
6	Espera en el proceso				x
7	Elegir horario extraoficial con los estudiantes extranjeros(2do día)	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
8	Brindar asesoramiento en la elección de materias definitivas	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
9	Espera en el proceso				x
10	Elegir horario definitivo(4to día)	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
11	Enviar información básica de la PUCE	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
12	Acompañar al estudiante y brindar asesoría	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
TOTAL			7	2	3

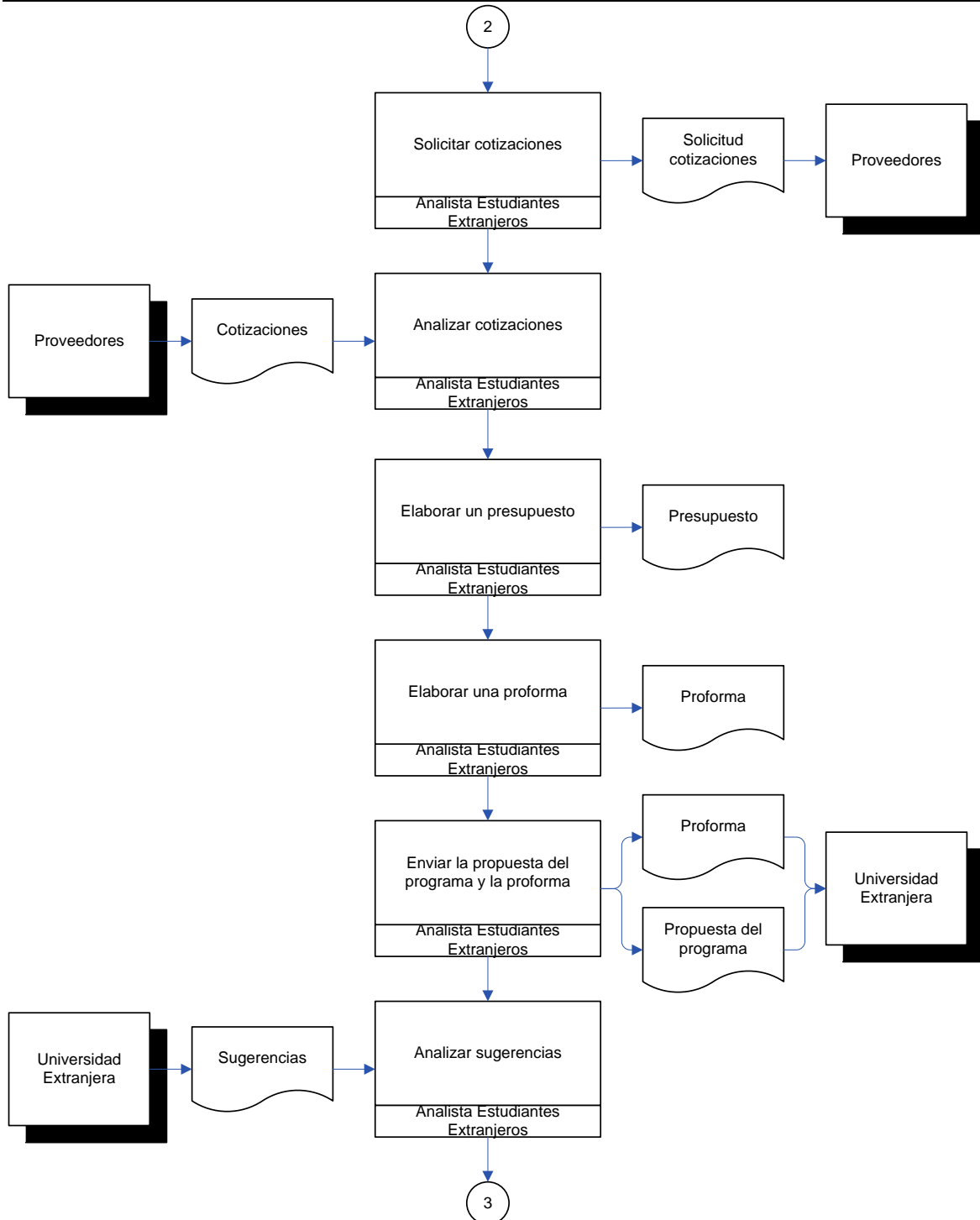
Análisis de Valor Agregado Actual



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Elaboración de Programas Temporales		Pág. 1 de 5



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Elaboración de Programas Temporales		Pág. 2 de 5



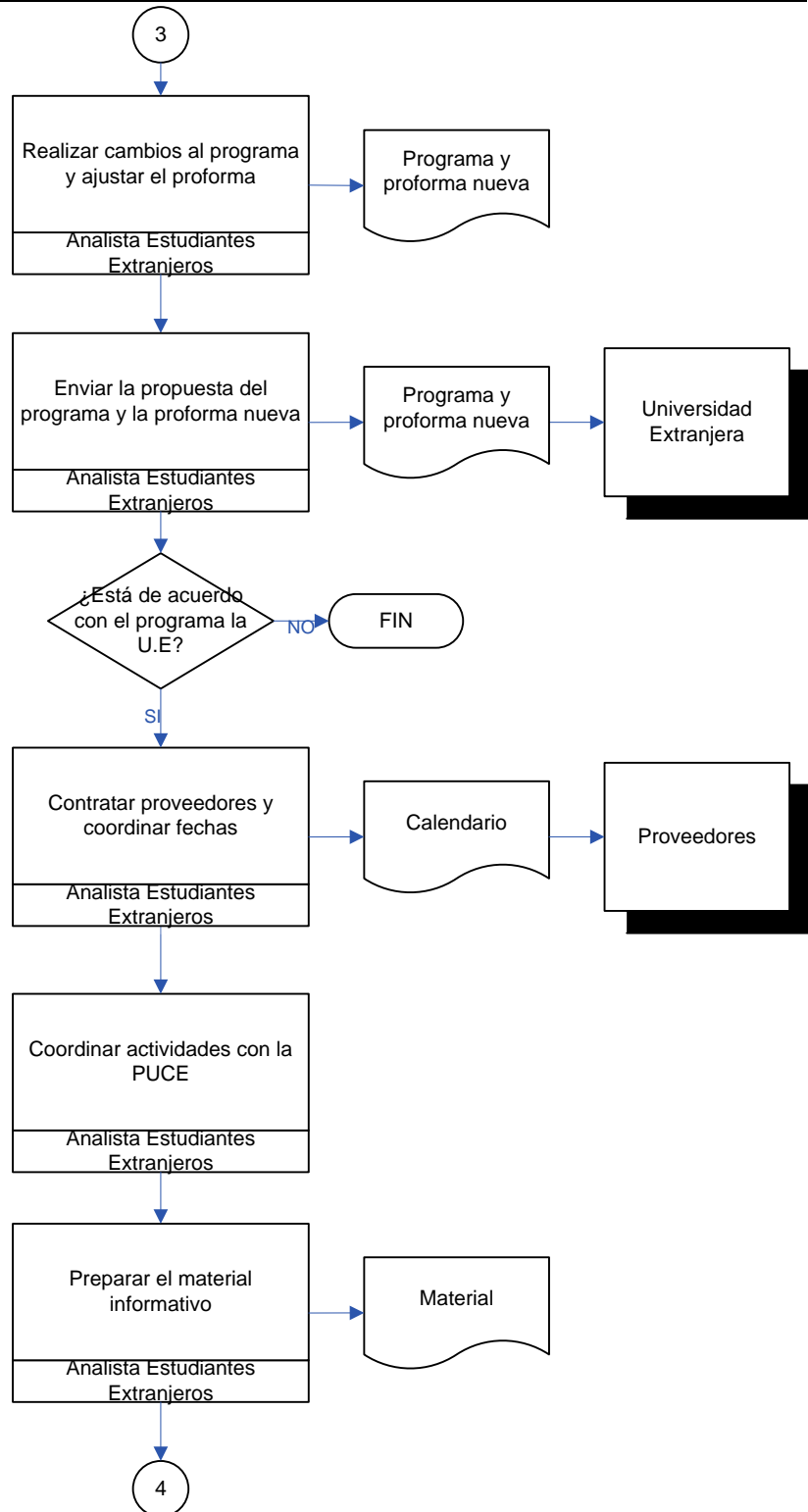



Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE

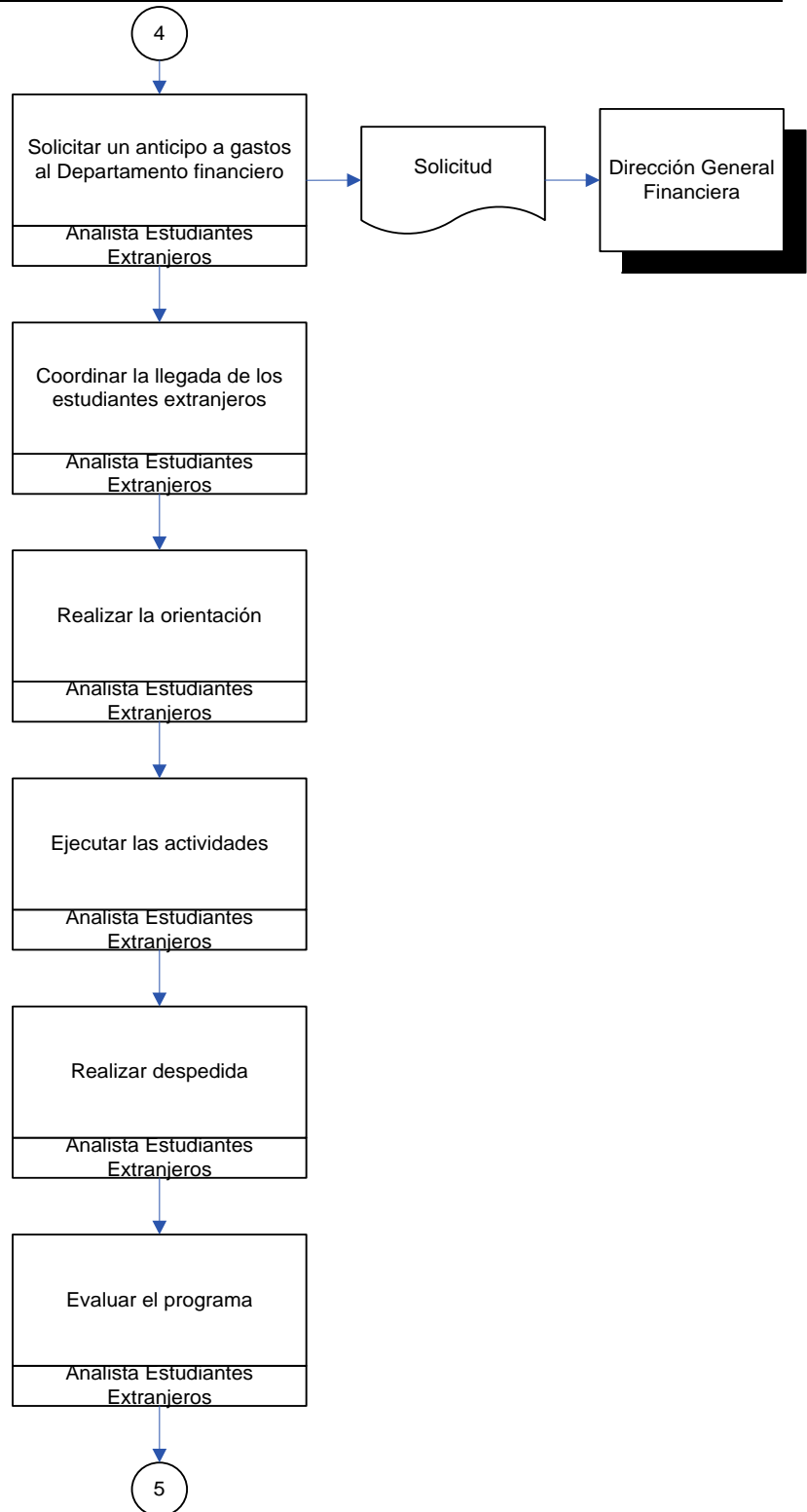
Levantamiento de Procesos


PROCESO: Elaboración de Programas Temporales

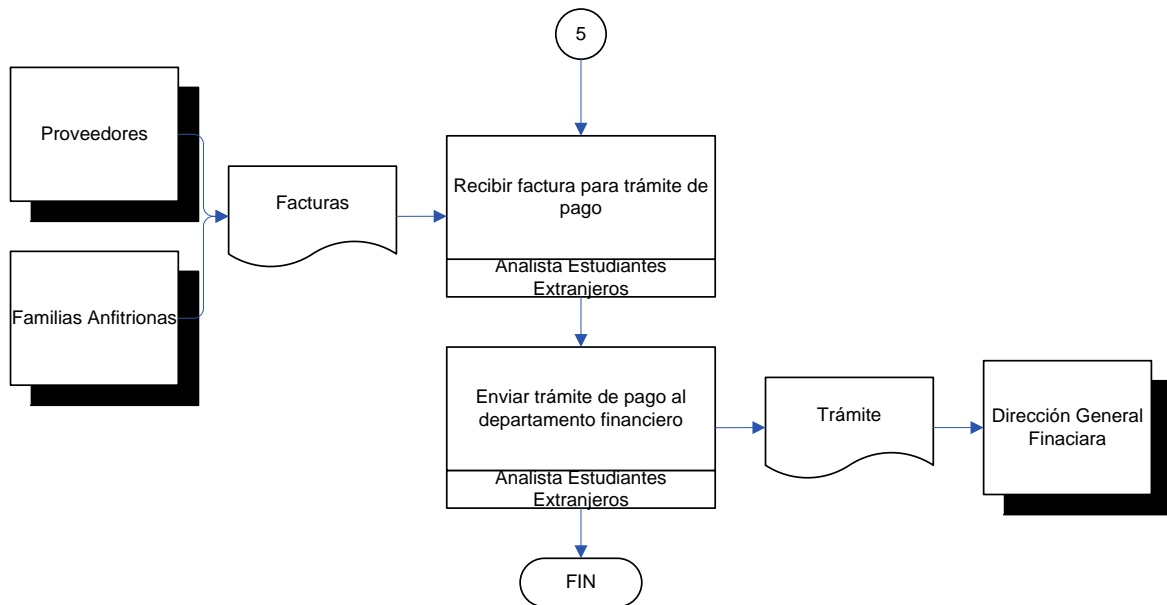
Pág. 3 de 5



 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	<p>Levantamiento de Procesos</p>	
<p>PROCESO: Elaboración de Programas Temporales</p>		<p>Pág. 4 de 5</p>



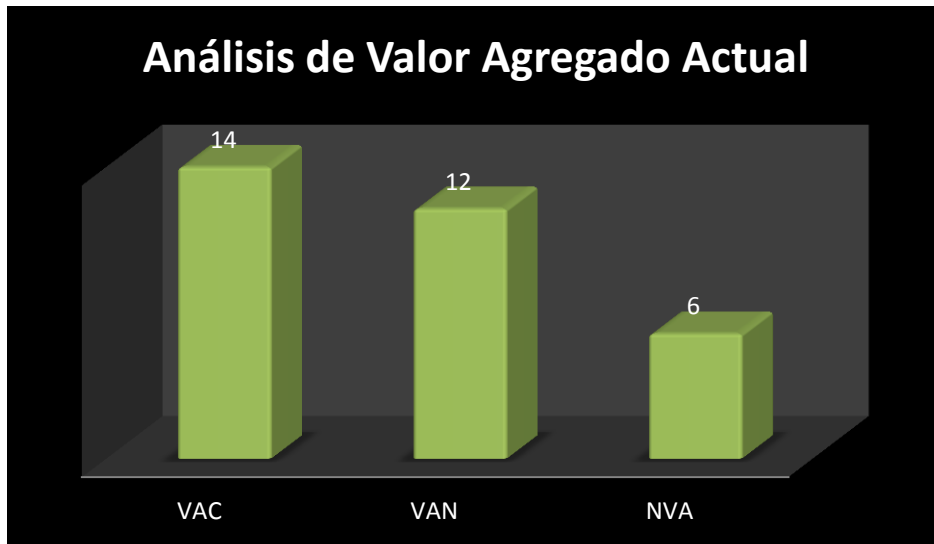
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Elaboración de Programas Temporales		Pág. 5 de 5




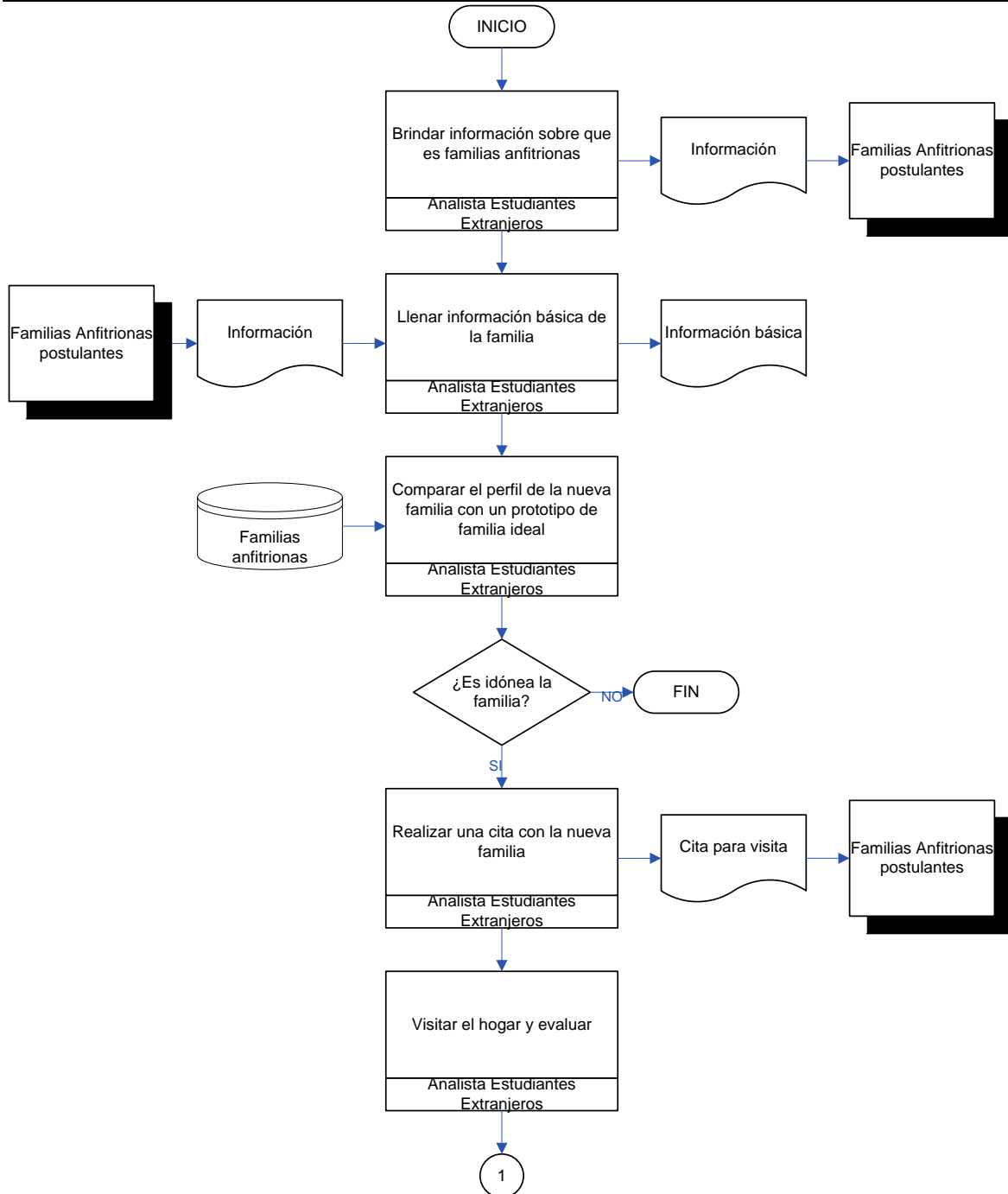
Análisis de Valor Agregado


PROCESO	Elaboración de programas temporales				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Recibir un documento de interés en realizar un programa temporal	Director R.I.	x		
2	Solicitar información específica de lo que desea la universidad extranjera	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
3	Espera en el proceso				x
4	Analizar información específica de lo que desea la universidad extranjera	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
5	Realizar una propuesta del programa en general	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
6	Enviar al Director de Relaciones Internacionales la propuesta	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
7	Si no está de acuerdo el Director de R.I. realizar otra propuesta	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
8	Si está de acuerdo, solicitar cotizaciones	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
9	Espera en el proceso				x
10	Analizar cotizaciones	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
11	Elaborar un presupuesto	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
12	Elaborar una proforma	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
13	Enviar la propuesta del programa y la proforma	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
14	Espera en el proceso				x
15	Analizar sugerencias	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
16	Realizar cambios al programa y ajustar la proforma	Analista Estudiantes Extranjeros		x	

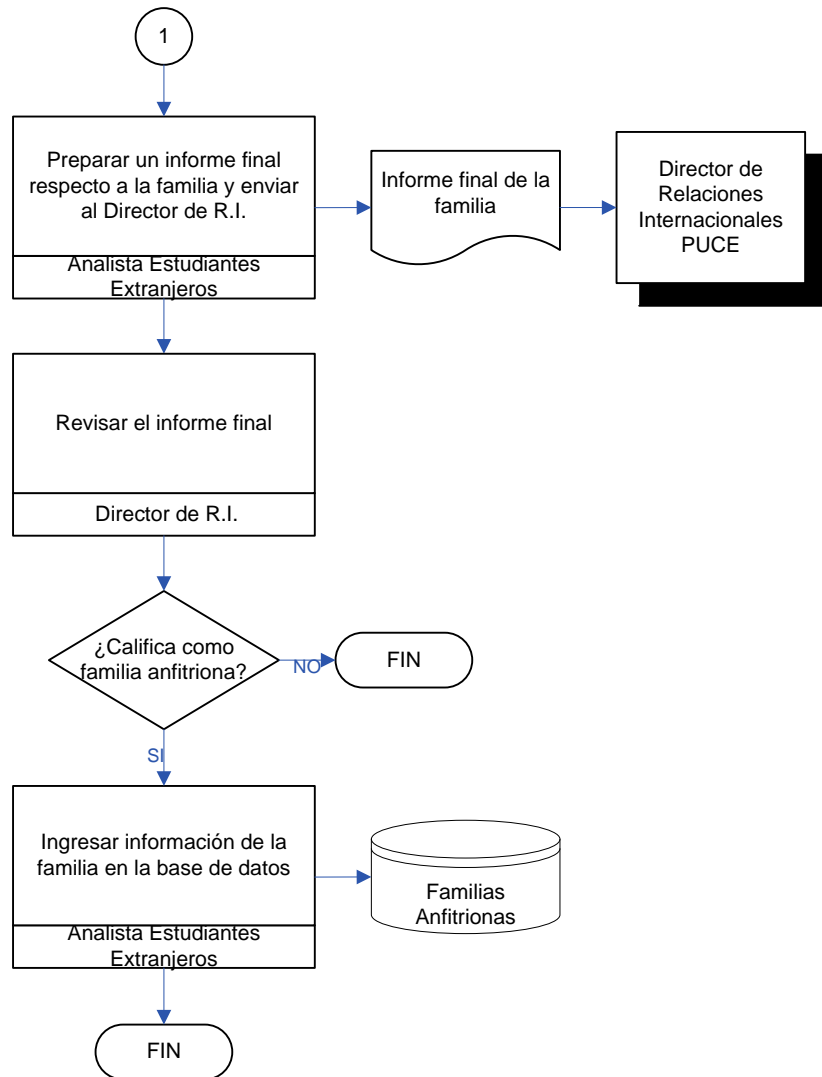
17	Enviar la propuesta del programa y la proforma nueva	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
18	Espera en el proceso				x
19	Si no está de acuerdo con el programa la universidad extranjera, finalizar el proceso	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
20	Si está de acuerdo, contratar proveedores y coordinar fechas	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
21	Coordinar actividades con la PUCE	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
22	Preparar el material informativo	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
23	Espera en el proceso				x
24	Solicitar un anticipo a gastos al Departamento financiero	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
25	Coordinar la llegada de los estudiantes extranjeros	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
26	Realizar orientación	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
27	Ejecutar las actividades	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
28	Espera en el proceso				x
29	Realizar despedida	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
30	Evaluar el programa	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
31	Recibir factura para trámite de pago	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
32	Enviar trámite de pago al departamento financiero	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
TOTAL			14	12	6



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Calificación de Familias Anfitrionas		Pág. 1 de 2

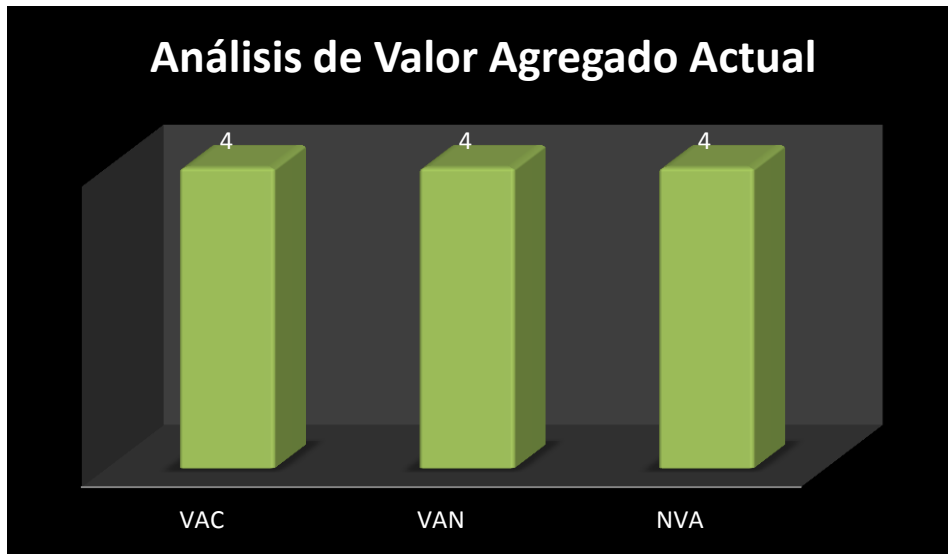



 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Calificación de Familias Anfitrionas		Pág. 2 de 2

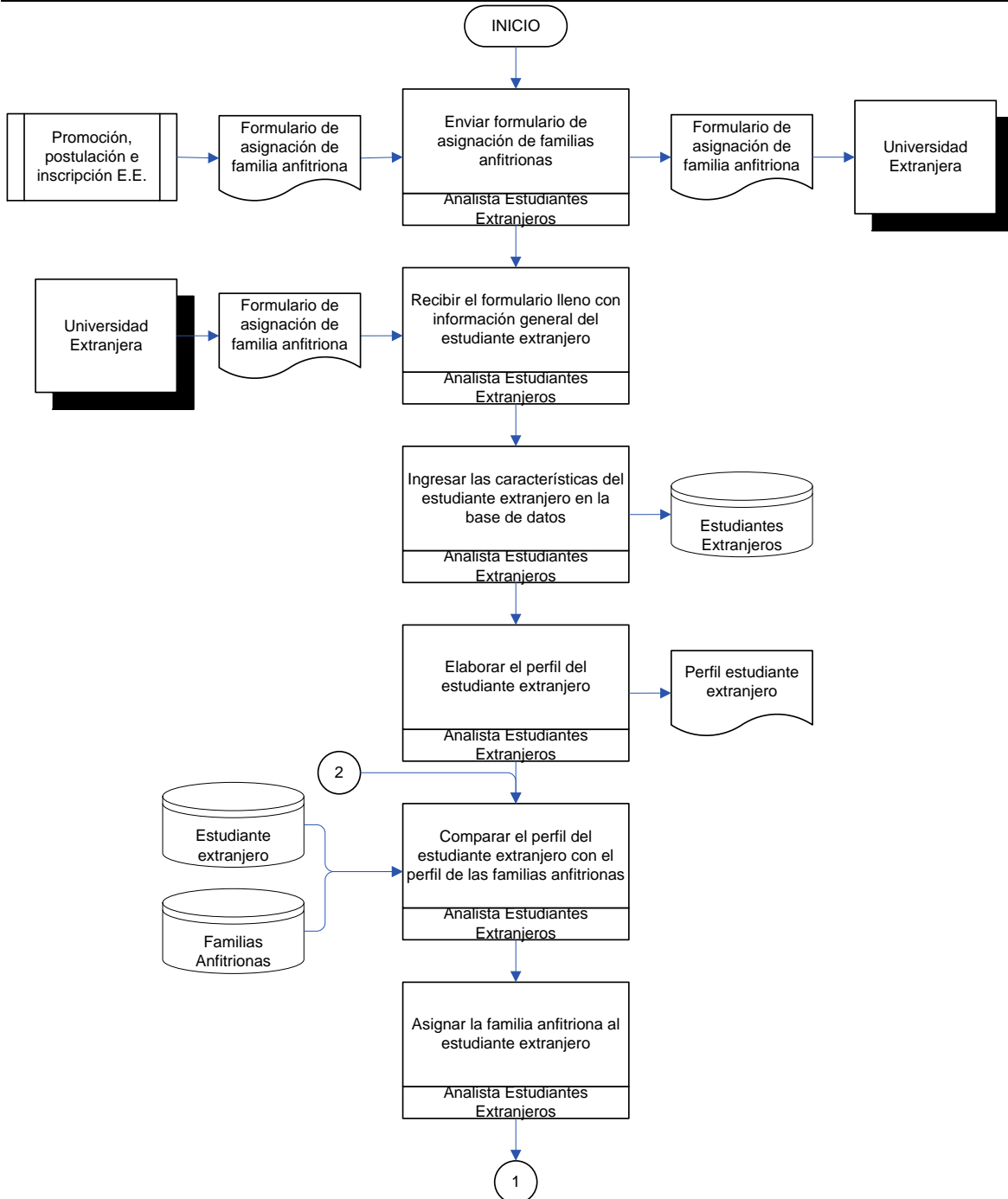



Análisis de Valor Agregado

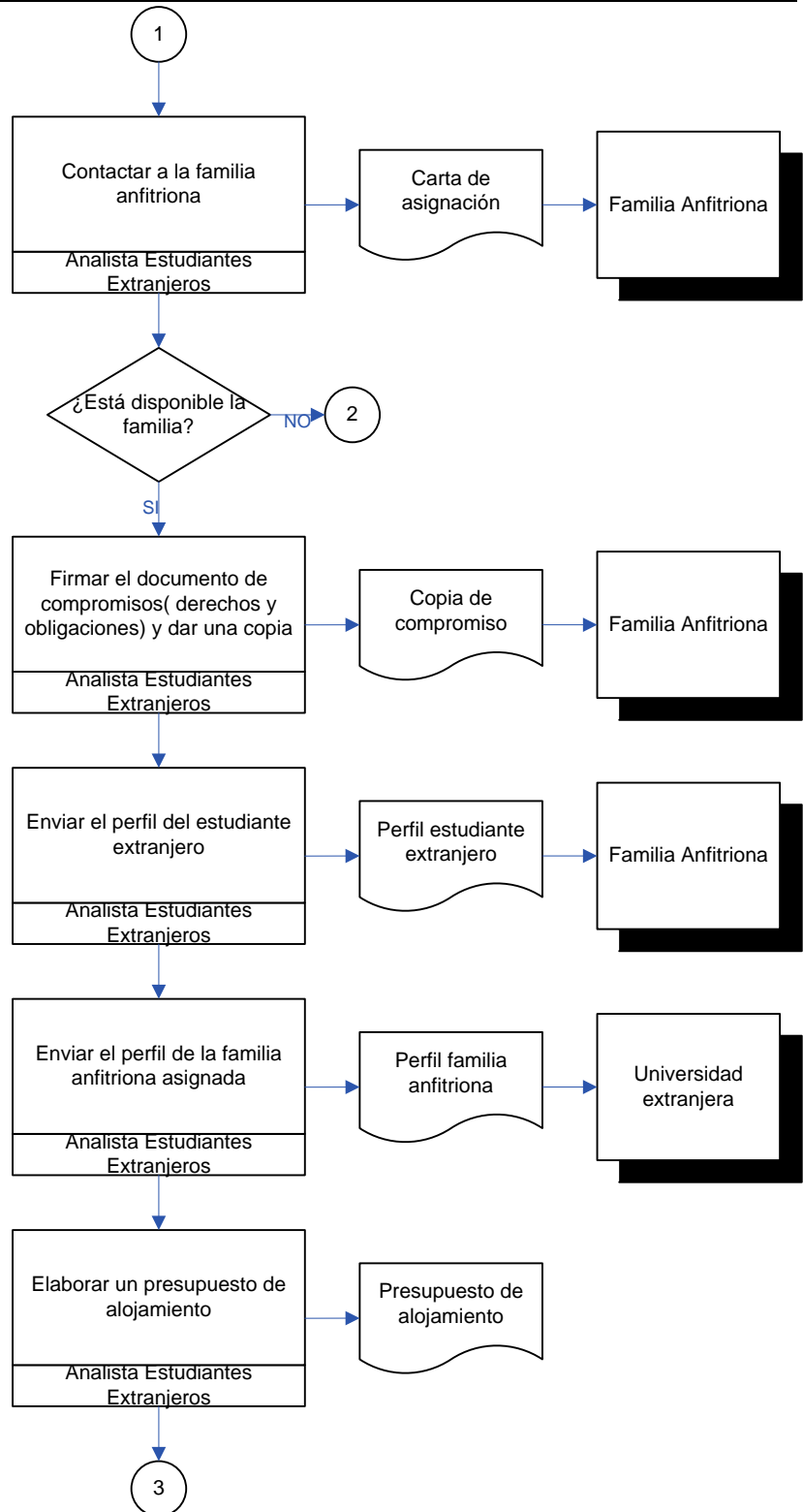
PROCESO	Calificación de Familias Anfitrionas				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Brindar información sobre que es familia anfitriona	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
2	Llenar información básica de la familia	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
3	Comparar el perfil de la nueva familia con un prototipo de familia ideal	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
4	Si no es idónea la familia, finalizar el proceso	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
5	Si es idónea la familia, realizar una cita	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
6	Espera en el proceso				x
7	Visitar el hogar y evaluar	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
8	Preparar un informe final respecto a la familia	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
9	Enviar el informe al Director de R.I.	Analista Estudiantes Extranjeros			x
10	Revisar el informe	Director de R.I.			x
11	Si no califica como familia anfitriona, finalizar el proceso	Analista Estudiantes Extranjeros			x
12	Si califica, ingresar información de la familia en la base de datos	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
TOTAL			4	4	4




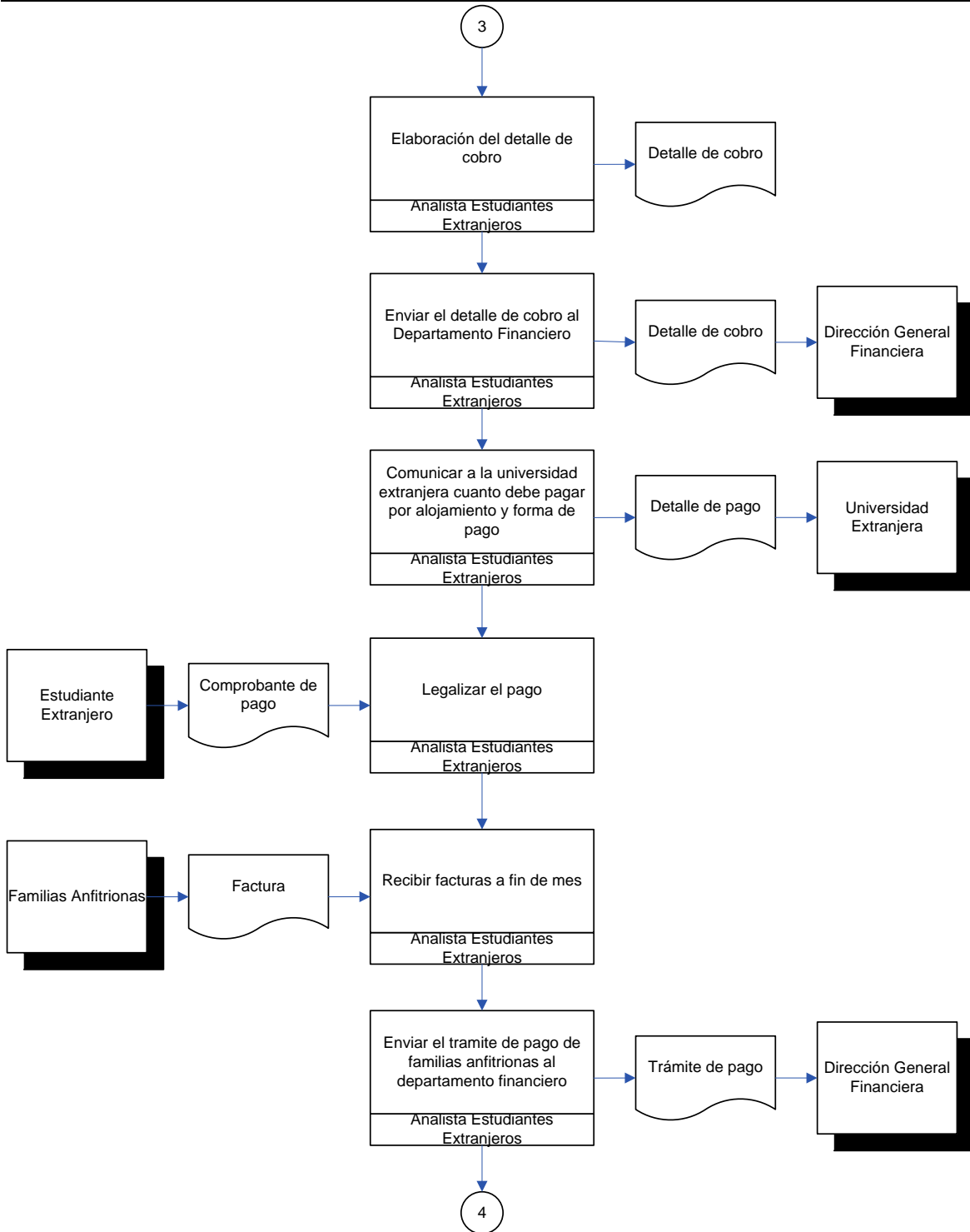
 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	<p>Levantamiento de Procesos</p>
<p>PROCESO: Asignación de Familias Anfitrionas</p>	<p>Pág. 1 de 4</p>




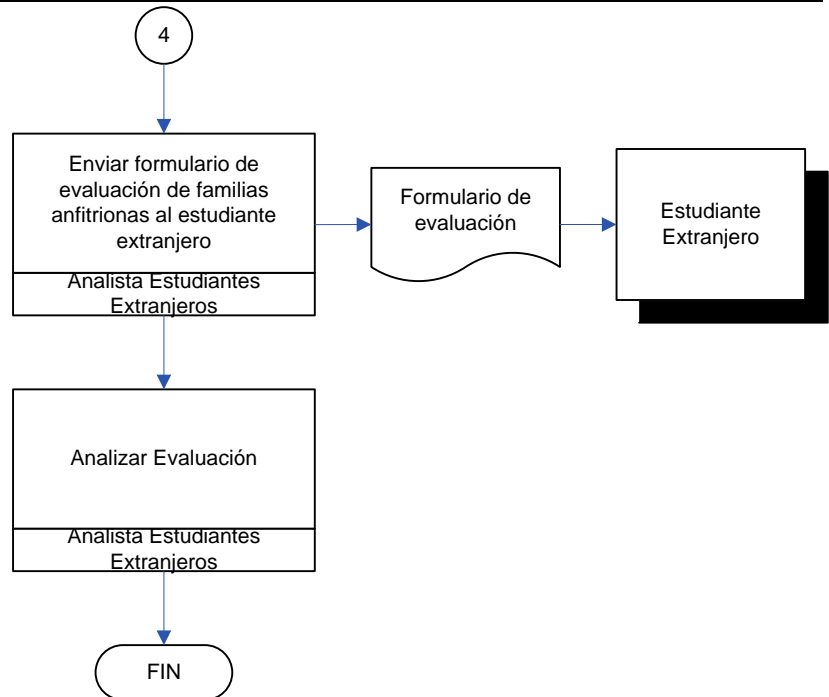
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Asignación de Familias Anfitrionas		Pág. 2 de 4



 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Asignación de Familias Anfitrionas		Pág. 3 de 4



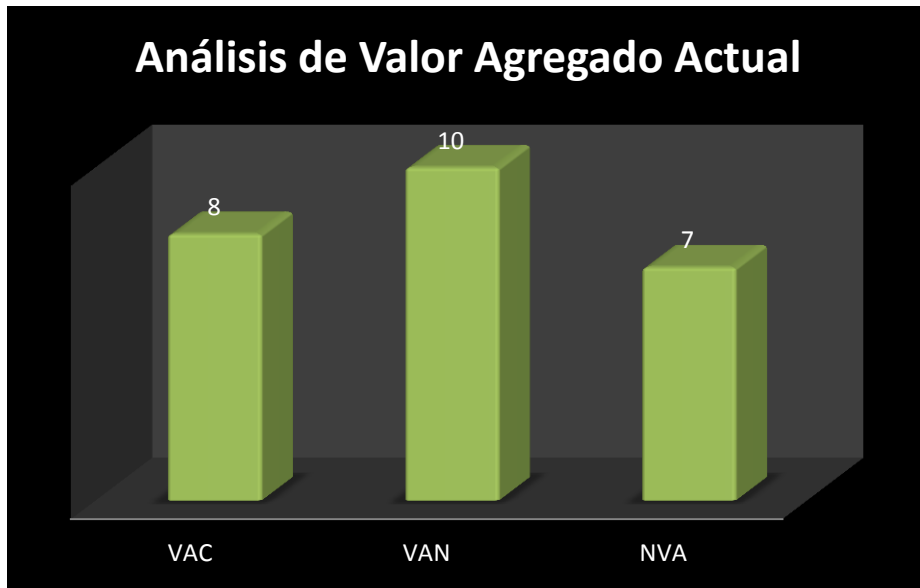
 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Asignación de Familias Anfitrionas		Pág. 4 de 4




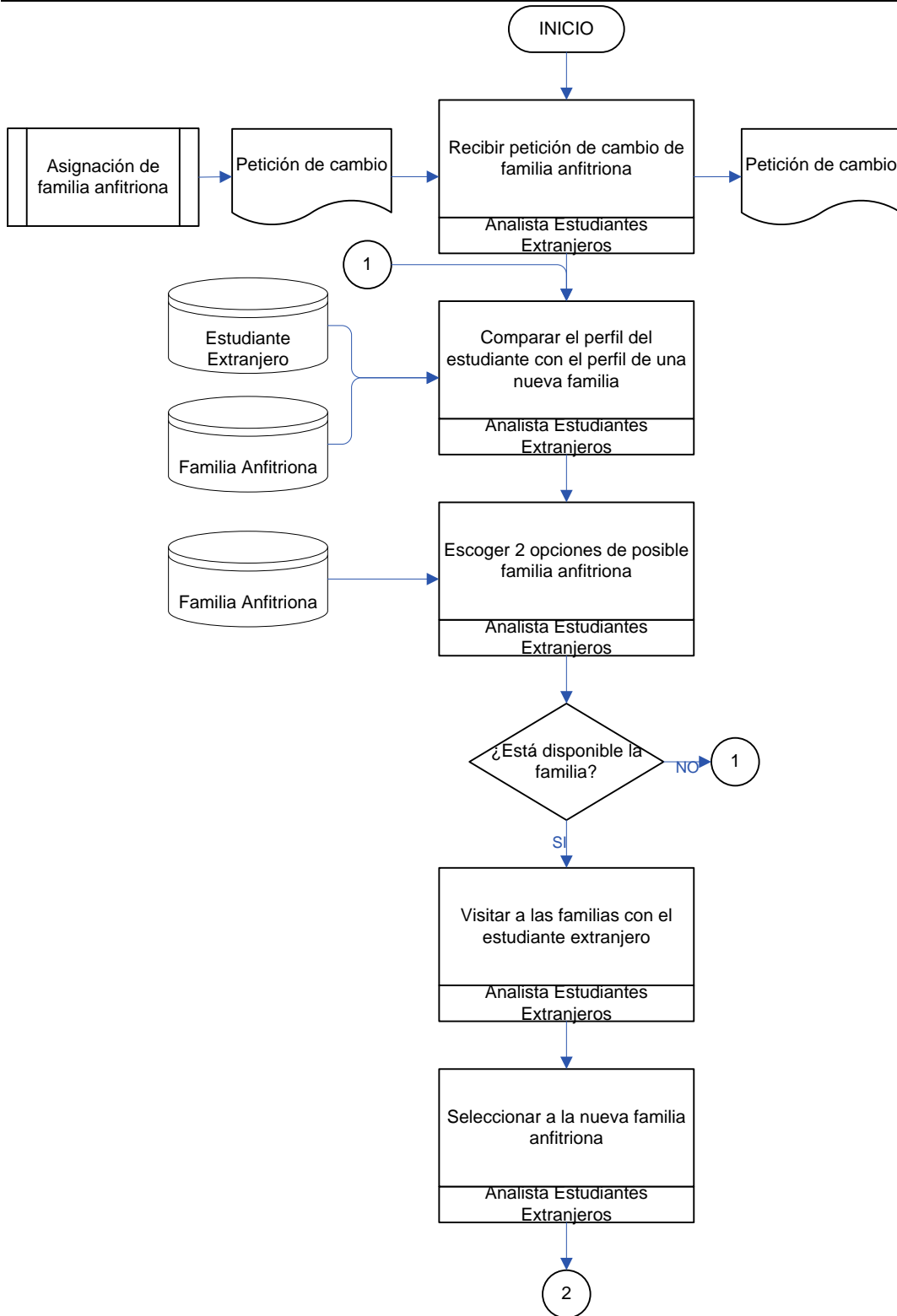
Análisis de Valor Agregado


PROCESO		Asignación de Familias Anfitrionas			
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Enviar formulario de asignación de familias anfitrionas	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
2	Espera en el proceso				x
3	Recibir formulario lleno con información general del estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
4	Ingresar características del estudiante extranjero en la base de datos	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
5	Elaborar el perfil del estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
6	Comparar el perfil del estudiante extranjero con el perfil de las familias anfitrionas	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
7	Asignar la familia anfitriona al estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
8	Espera en el proceso				x
9	Contactar a la familia anfitriona	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
10	Si no está disponible la familia, comparar el perfil del estudiante con otra familia	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
11	Si está disponible, firmar el documento de compromisos y dar una copia a la familia anfitriona	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
12	Enviar el perfil del estudiante extranjero a la familia anfitriona	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
13	Enviar el perfil de la familia anfitriona asignada a la universidad y estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
14	Elaborar un presupuesto de alojamiento	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
15	Espera en el proceso				x

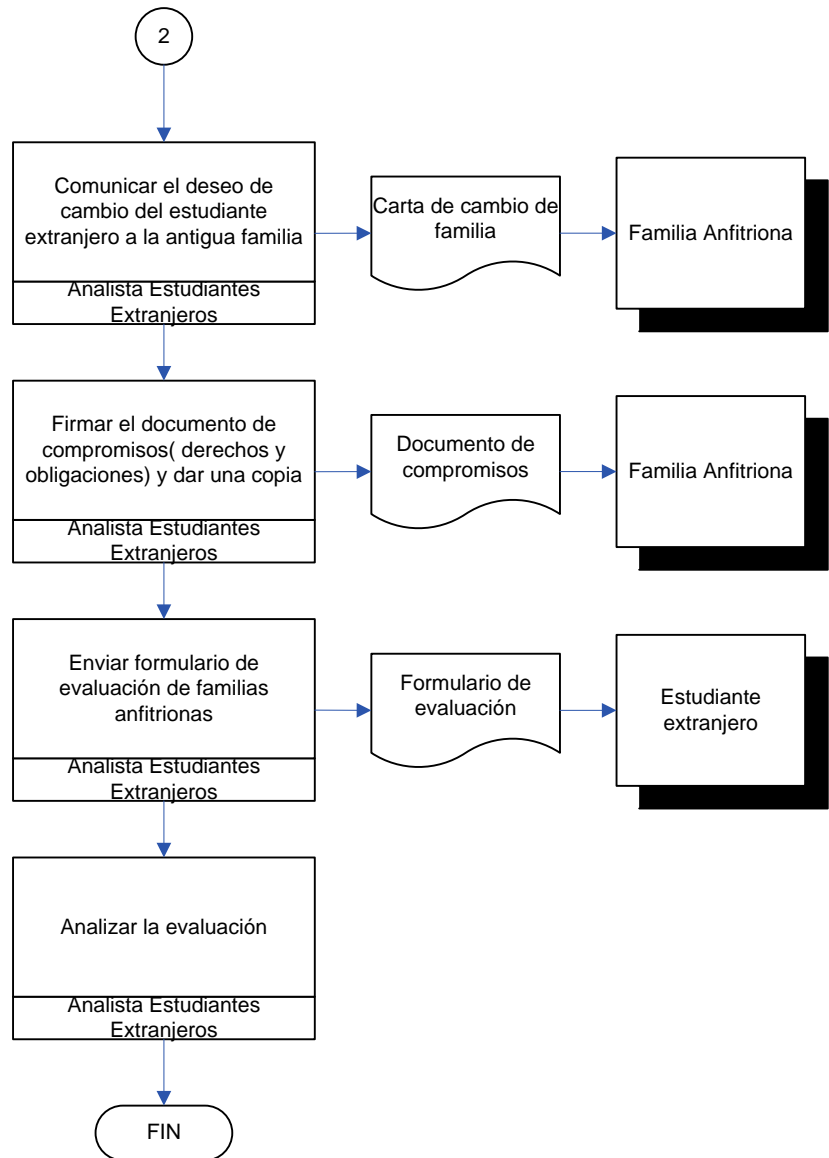
16	Elaboración del detalle de cobro	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
17	Enviar el detalle de cobro al departamento financiero	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
18	Comunicar al estudiante y universidad extranjera cuanto debe pagar por alojamiento y la forma de pago	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
19	Espera en el proceso				x
20	Legalizar el pago	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
21	Espera en el proceso				x
22	Recibir facturas de las familias anfitrionas a fin de mes	Analista Estudiantes Extranjeros			x
23	Enviar el trámite de pago de las familias anfitrionas al departamento financiero	Analista Estudiantes Extranjeros			x
24	Enviar formulario de evaluación de familias anfitrionas al estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
25	Analizar la evaluación	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
TOTAL			8	10	7



 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	<p>Levantamiento de Procesos</p>
<p>PROCESO: Cambio de Familias Anfitrionas</p>	<p>Pág. 1 de 2</p>

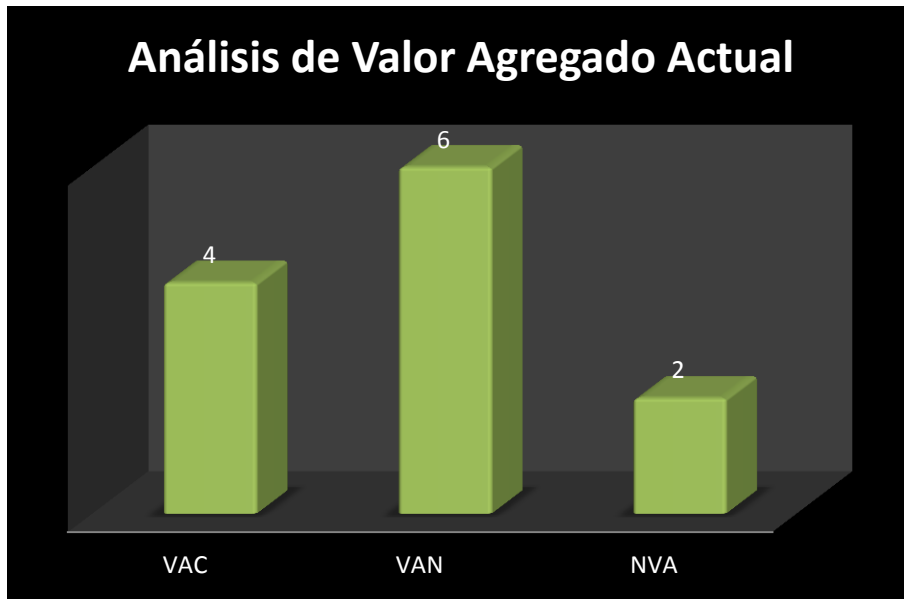


 <p>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</p>	Levantamiento de Procesos	
PROCESO: Cambio de Familias Anfitrionas		Pág. 2 de 2



Análisis de Valor Agregado

PROCESO	Cambio de Familia Anfitriona				
Número	Actividad	Responsable	VAC	VAN	NVA
1	Recibir petición de cambio de familia anfitriona	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
2	Comparar el perfil del estudiante con el perfil de la nueva familia	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
3	Escoger 2 opciones de posible familia anfitriona	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
4	Espera en el proceso				x
5	Si no está disponible la familia, comparar el perfil del estudiante con otras familias	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
6	Si está disponible, visitar a las familias con el estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
7	Seleccionar a la nueva familia anfitriona	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
8	Comunicar el deseo de cambio del estudiante extranjero a la antigua familia	Analista Estudiantes Extranjeros	x		
9	Firmar el documento de compromisos y dar una copia a la familia	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
10	Espera en el proceso				x
11	Enviar formulario de evaluación de familias anfitrionas al estudiante extranjero	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
12	Analizar la evaluación	Analista Estudiantes Extranjeros		x	
TOTAL			4	6	2



ANEXO No. 3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 1	PROCESO: Planificación	
Edición No. 01		Pág. 1 de 5

1. PROPÓSITO: Contribuir e incentivar al cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Relaciones Internacionales, mediante el establecimiento, ejecución y control de planes de acción específicos.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la Planificación anual de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Coordinador Académico

4. DEFINICIONES:

Objetivos: Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión tratándose de una organización, o a los propósitos institucionales, sí se trata de las categorías programáticas.

Estrategias: Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

Planificación: Es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 1	PROCESO: Planificación	
Edición No. 01		Pág. 2 de 5

5. POLÍTICAS:

Los objetivos serán planteados para un año es decir dos semestres y se tomará en cuenta las necesidades prioritarias de la Dirección.


La planificación se realizará con la participación de todos los integrantes de la Dirección de Relaciones Internacionales.

Para cada programa, proyecto o línea de acción se nombrará un responsable quien se encargará de organizar y controlar.

Se elaborará un informe final de resultados, el cual se enviará al Rector para su respectivo análisis.

6. INDICADORES:

Nombre	% Cumplimiento de Proyectos			
Descripción	Actividades realizadas: todo lo que se ha ejecutado Actividades Planeadas: # de proyectos que se han planificado			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{actividades realizadas}}{\text{actividades planeadas}} \times 100$	anual	90%	Coordinador Académico	Director de R.I.


 Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 1	PROCESO: Planificación	
Edición No. 01		Pág. 3 de 5

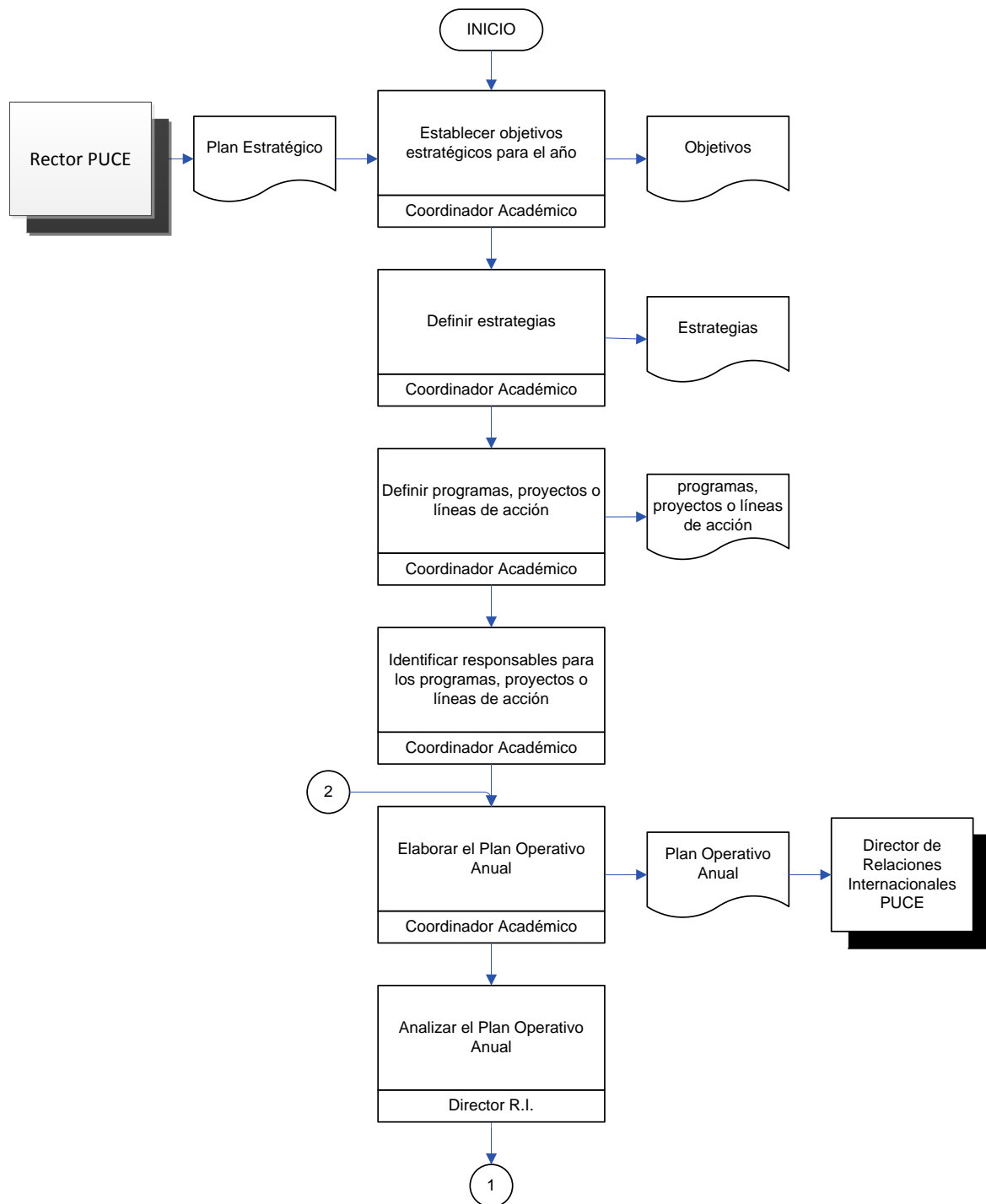
Nombre	% Cumplimiento de objetivos			
Descripción	Planificación Cumplida: valoración al final del año de lo que se ha realizado			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
% objetivos cumplidos	anual	90%	Coordinador Académico	Director de R.I.

7. DOCUMENTOS:

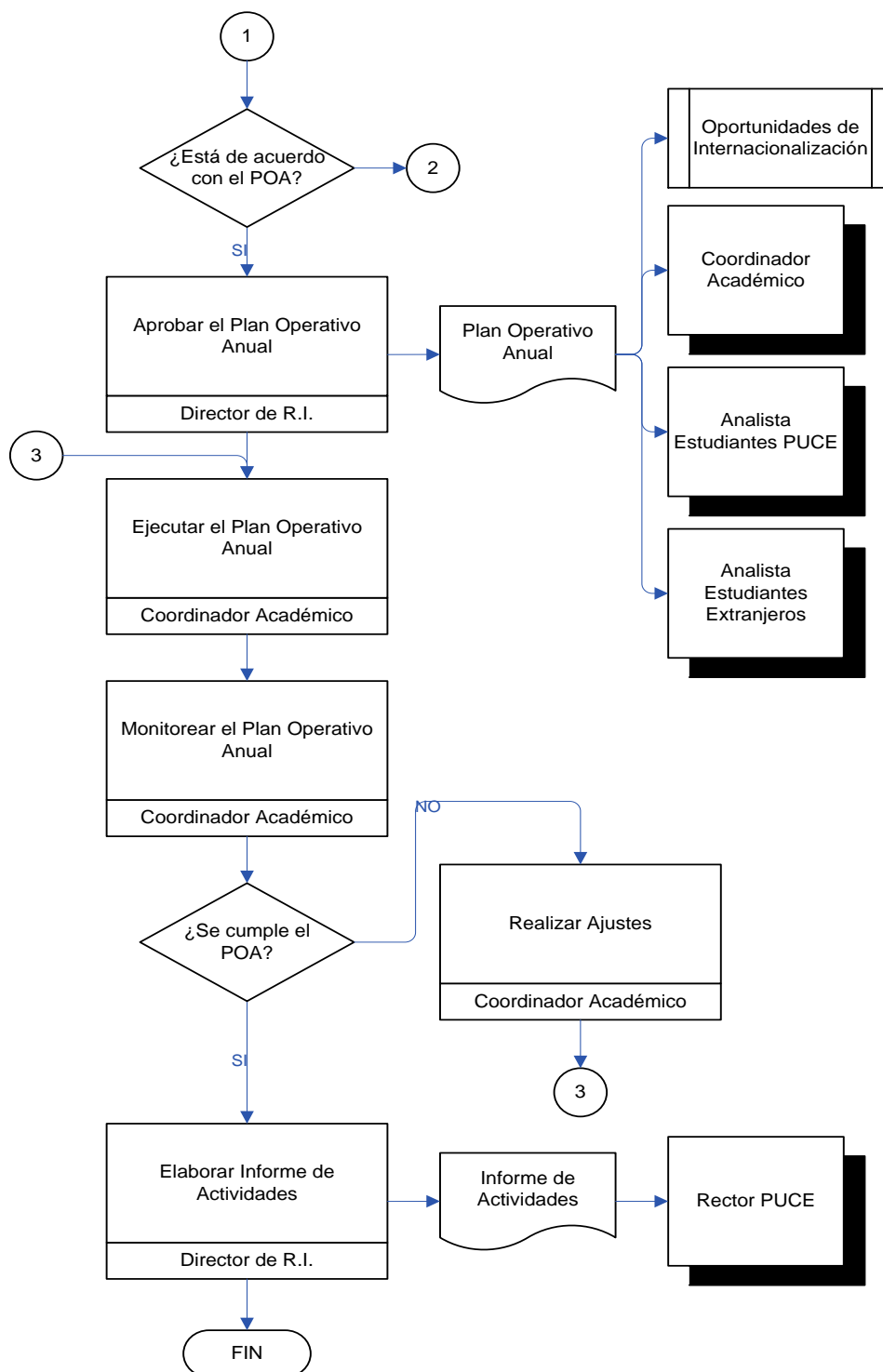
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 1	PROCESO: Planificación	
Edición No. 01		Pág. 4 de 5



	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 1	PROCESO: Planificación	
Edición No. 01		Pág. 5 de 5



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 2	PROCESO: Mejora Continua		
Edición No. 01			Pág. 1336 de 5

1. PROPÓSITO: Asegurar el cumplimiento de los objetivos de la D.R.I. mediante el monitoreo permanente de cada proceso por indicadores de gestión que permitan diseñar e implantar acciones preventivas y correctivas oportunas.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la Mejora Continua de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Director de Relaciones Internacionales


4. DEFINICIONES:

Mejora Continua: Es un concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos por medio de algunas herramientas utilizadas como acciones correctivas y preventivas.

Acciones Preventivas: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad.

Acciones Correctivas: Actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad detectada con el fin de evitar su repetición.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 2	PROCESO: Mejora Continua		
Edición No. 01			Pág. 2 de 5

5. POLÍTICAS:


El Dueño del proceso será quien genere los indicadores de gestión, dentro del tiempo establecido.

El Dueño del proceso será el responsable de implantar prevenciones y correcciones de errores en cada uno de sus procesos, según los resultados de los indicadores de gestión.

El Responsable del proceso elaborará un cuadro resumen en Excel con los resultados de sus indicadores y deberá enviarlo vía mail al personal de la Dirección.

La reunión estratégica se llevará a cabo mensualmente con la finalidad de ejecutar una revisión completa del Sistema de Gestión; los asistentes a dicha reunión serán todos los miembros de la Dirección.

En la reunión estratégica se plantearán propuestas de mejora continua para cada proceso que lo amerite.

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 2	PROCESO: Mejora Continua		
Edición No. 01			Pág. 338 de 5


6. INDICADORES:

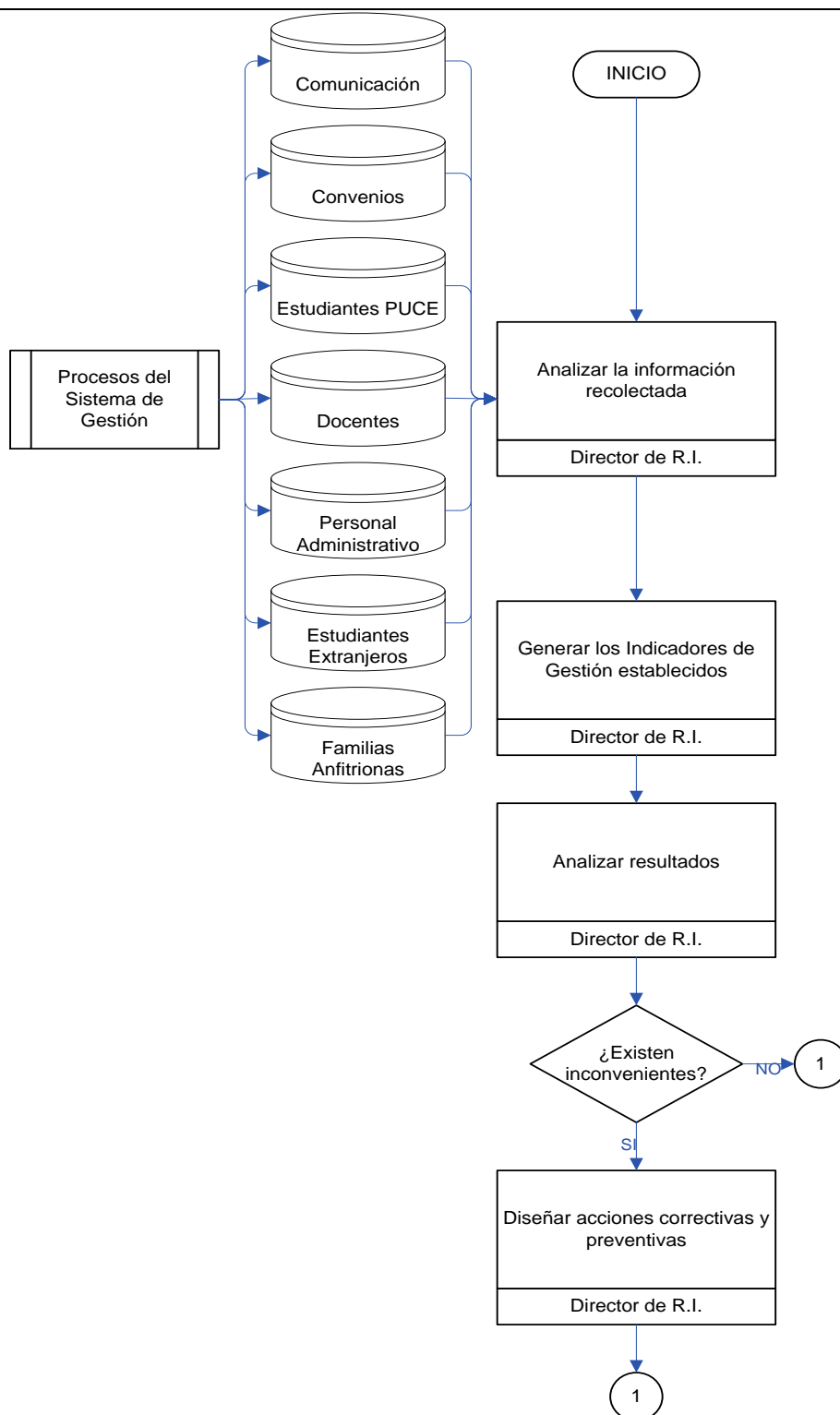
Nombre	% Eficacia en las oportunidades de mejora			
Descripción	Mejoras detectadas: todas las mejoras por realizar. Mejoras ejecutadas: # de acciones que se han realizado			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{\# oportunidades de mejora ejecutadas}}{\text{\# oportunidades de mejora detectadas}} \times 100$	Mensual	90%	Director de R.I.	Director de R.I.


7. DOCUMENTOS:

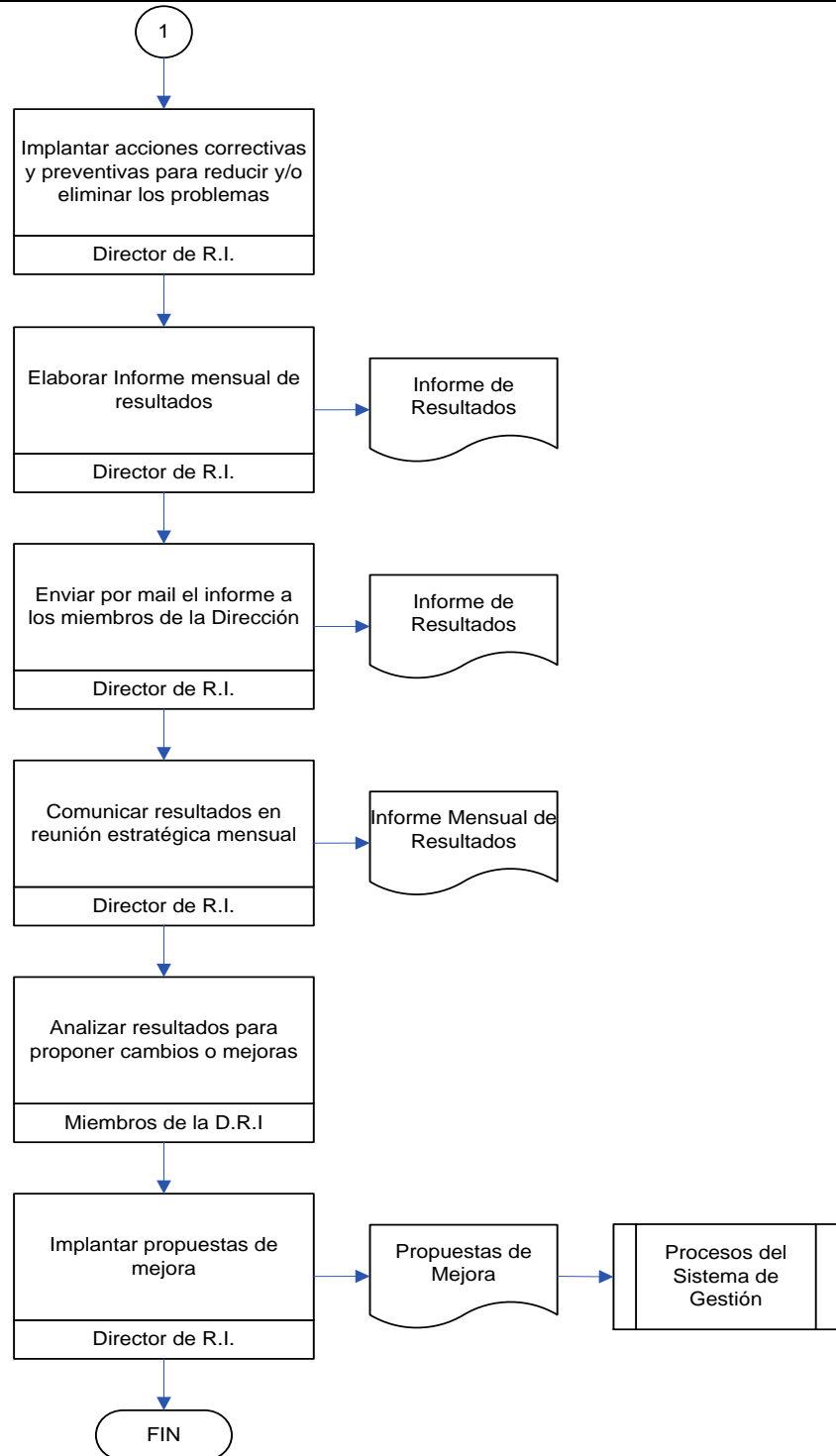
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 2	PROCESO: Mejora Continua		
Edición No. 01			Pág. 4 de 5



	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 2	PROCESO: Mejora Continua	
Edición No. 01		Pág. 5 de 5



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: 3	PROCESO: Comunicación		
Edición No. 01			Pág. 1 de 6

1. PROPÓSITO: Apoyar la creación de una cultura de mejoramiento continuo, mediante la difusión de información y la interacción con estudiantes, docentes y personal administrativo de la PUCE que contribuya a un mejor posicionamiento de la Dirección.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la Comunicación Interna y Externa de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:


Coordinador Académico

4. DEFINICIONES:

Comunicación: Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.

Mejora Continua: Es un concepto que pretende mejorar los productos, servicios y procesos.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 3	PROCESO: Comunicación	
Edición No. 01		Pág. 2 de 6


5. POLÍTICAS:

Todo el personal de la Dirección de Relaciones Internacionales será responsable de identificar y determinar necesidades de comunicación.

El Plan de Comunicación semestral se diseñará con los siguientes componentes: Actividades, fechas, responsables y recursos; y será susceptible de modificación según las necesidades que se presenten.

El Director de la D.R.I. deberá aprobar el Plan de Comunicación durante el primer mes de clases de cada semestre.

Toda publicación deberá contener la fecha de publicación y la fecha tope de la misma.

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 3	PROCESO: Comunicación	
Edición No. 01		Pág. 343 de 6

6. INDICADORES:


Nombre	% de cumplimiento del plan de comunicación			
Descripción	Actividades planeadas: todo lo que contempla el plan de comunicación Actividades realizadas: actividades que se llevaron a cabo			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\# \text{ actividades realizadas}}{\# \text{ actividades planeadas}} \times 100$	semestral	90%	Coordinador Académico	Director de R.I.

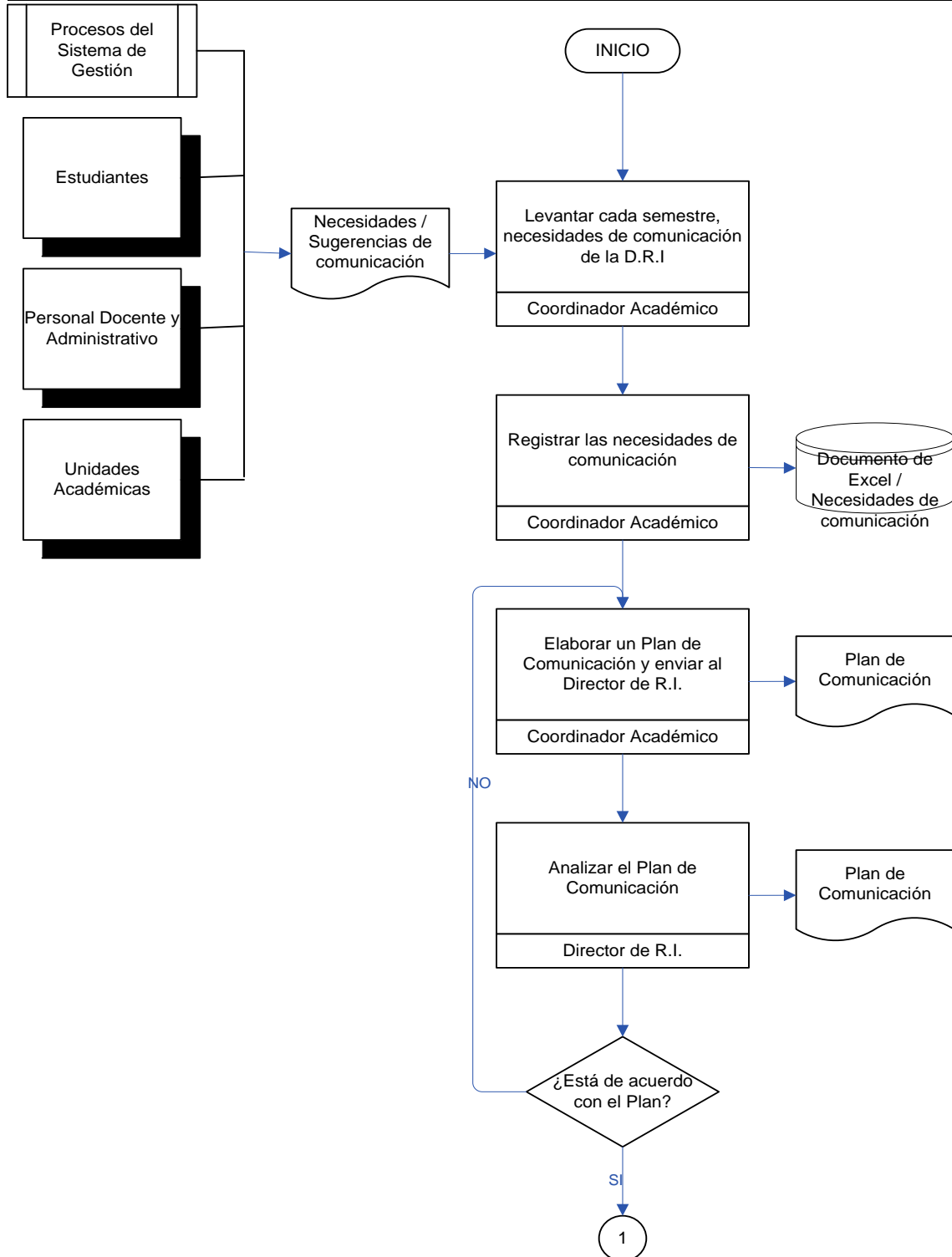
Nombre	% Incremento de movilidad			
Descripción	Movilidad actual: número de personas que viajaron el presente semestre Movilidad semestre pasado: número de personas que viajaron el año pasado			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\left(\frac{\# \text{ movilidad semestre actual}}{\# \text{ movilidad semestre pasado}} \right) - 1 \times 100$	semestral	$\geq 10\%$	Director de R.I.	Director de R.I.


7. DOCUMENTOS:

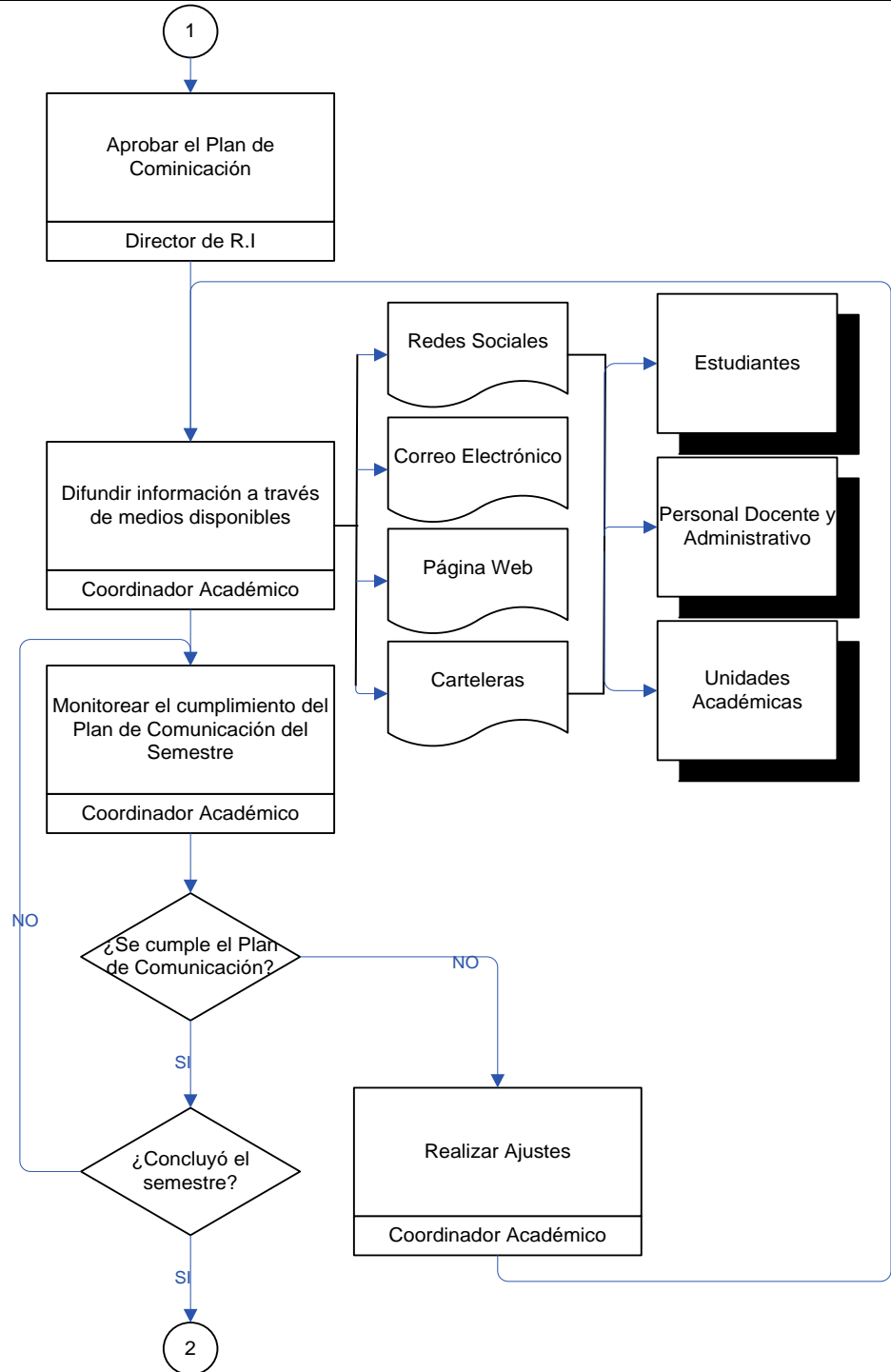
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

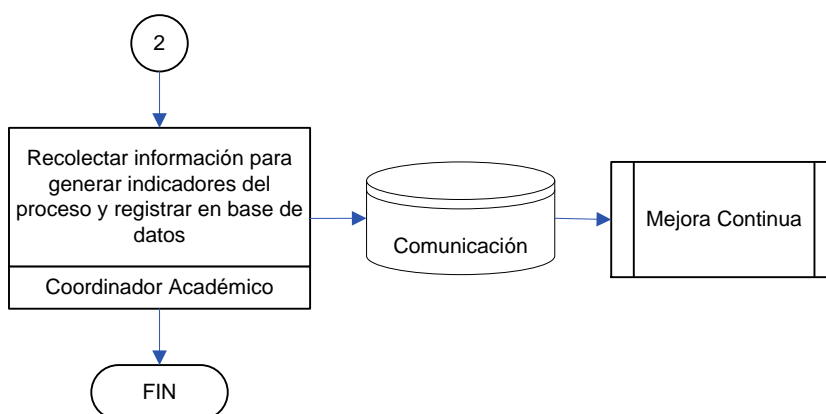
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 3	PROCESO: Comunicación		
Edición No. 01			Pág. 4 de 6




		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 3	PROCESO: Comunicación		
Edición No. 01			Pág. 5 de 6



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 3	PROCESO: Comunicación	
Edición No. 01		Pág. 6 de 6



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 4	PROCESO: Oportunidades de Internacionalización		
Edición No. 01			Pág. 1 de 5

1. PROPÓSITO: Buscar nuevas oportunidades de internacionalización para la PUCE, mediante la identificación de nuevas redes de educación superior.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la búsqueda de oportunidades de internacionalización de la PUCE por parte de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.


3. DUEÑO DEL PROCESO:

Coordinador Académico

4. DEFINICIONES:

Internacionalización en la Educación Superior: Se entiende como un proceso de desarrollo e implementación de políticas y programas para integrar las dimensiones internacional e intercultural en las misiones, propósitos y funciones de las instituciones universitarias.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 4	PROCESO: Oportunidades de Internacionalización	
Edición No. 01		Pág. 348 de 449


Redes de Educación Superior: Las Redes son organizaciones, instituciones o asociaciones internacionales o multinacionales que conforman un conjunto integrado por diversas instituciones interrelacionadas entre sí de manera permanente, multidireccional, horizontal y autónoma (no de dependencia ni piramidal). Ellas persiguen propósitos específicos y comunes y se constituyen en ejemplos de auto organización, de carácter espontáneo y descentralizado.

5. POLÍTICAS:

La búsqueda de Redes de Educación Superior será permanente.

El análisis de las universidades extranjeras será minucioso y objetivo, pero no garantizará que se vaya a firmar algún convenio.

Las oportunidades de internacionalización y los beneficios deberán ser claros y precisos para poder presentarlos a las Unidades o Áreas Académicas.

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 4	PROCESO: Oportunidades de Internacionalización		
Edición No. 01			Pág. 349 de 449


6. INDICADORES:

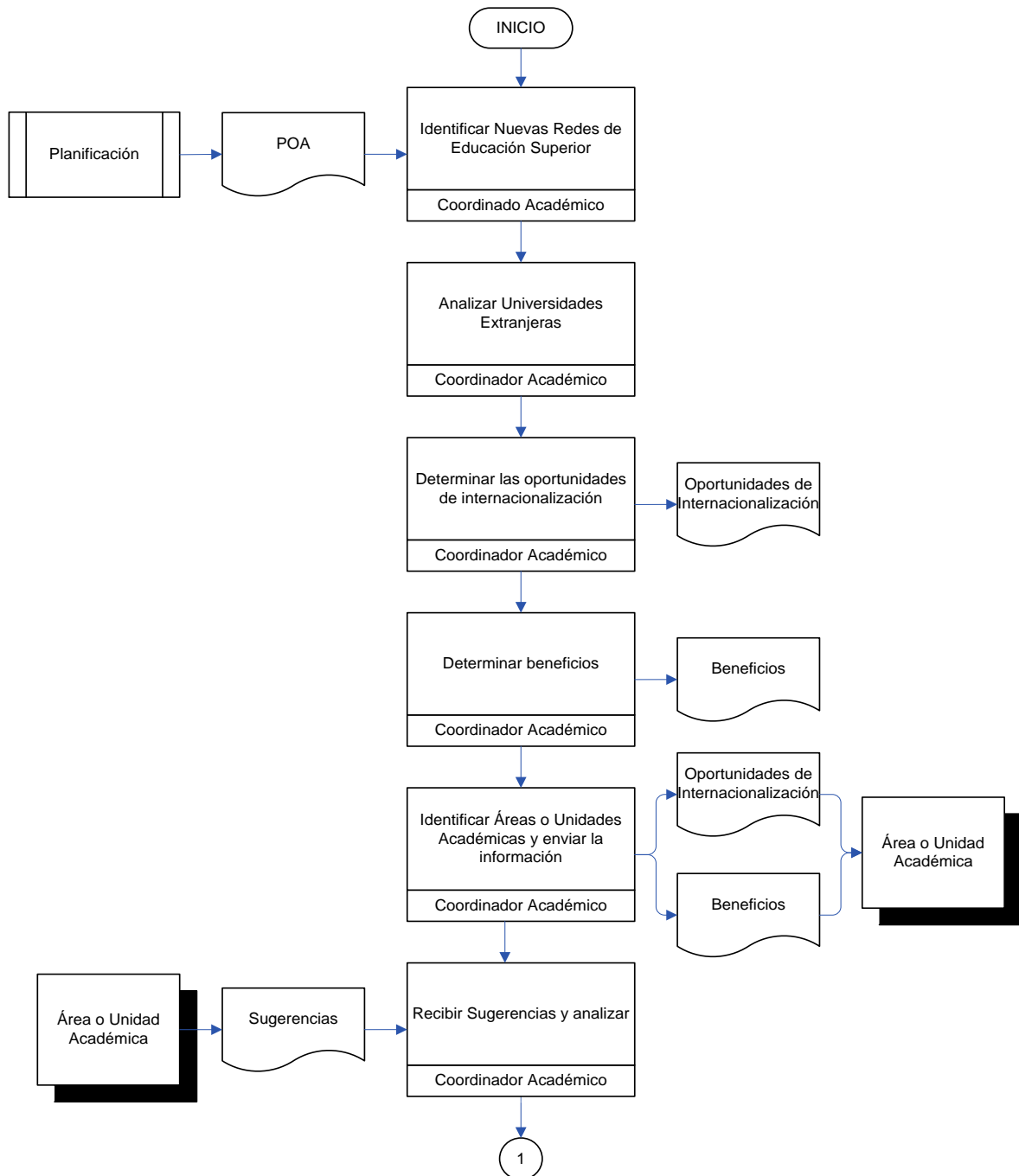
Nombre	% Oportunidades de Internacionalización ejecutadas			
Descripción	O.I. ejecutadas: Oportunidades de internacionalización que se han concretado O.I. encontradas: Oportunidades de internacionalización que se han encontrado			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{total O.I. ejecutadas}}{\text{total O.I. encontradas}} \times 100$	anual	50%	Coordinador Académico	Director de R.I.


7. DOCUMENTOS:

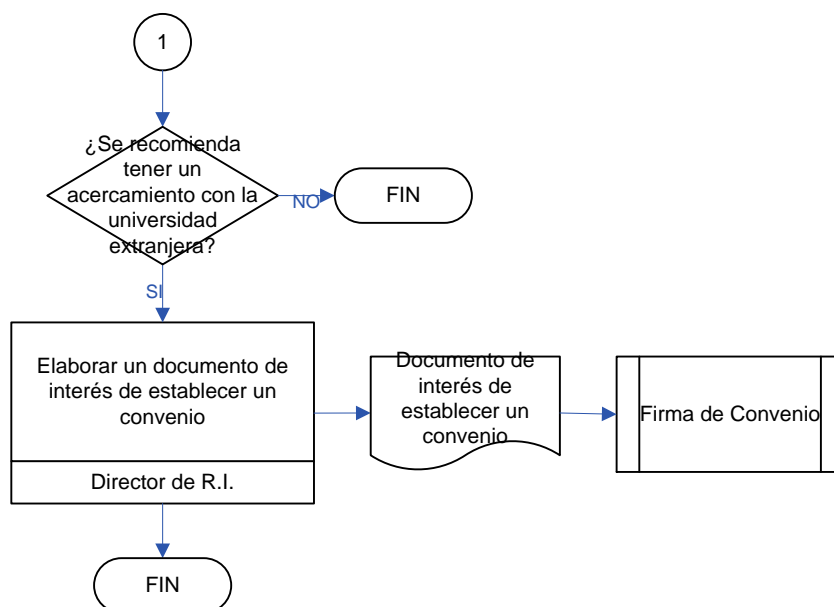
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 4	PROCESO: Oportunidades de Internacionalización	
Edición No. 01		Pág. 350 de 449



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 4	PROCESO: Oportunidades de Internacionalización		
Edición No. 01			Pág. 351 de 449



	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 5	PROCESO: Firma de Convenios	
Edición No. 01		Pág. 1 de 9449

1. PROPÓSITO: Contribuir a la internacionalización de la PUCE, mediante la firma de convenios con universidades extranjeras que faciliten la movilidad de Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo de la PUCE.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la Firma de Convenios Marco como Específicos de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:


Director de Relaciones Internacionales

4. DEFINICIONES:

Convenio: es un acuerdo de voluntades plasmado en un documento en el cuál se permite declarar intenciones, objetivos y compromisos para las partes que lo establecen a fin de promover una relación de beneficio mutuo.

Convenio Marco: Compromete a las instituciones firmantes a establecer un marco general de objetivos y compromisos, con el fin de lograr el desarrollo de programas en diversas disciplinas del conocimiento y en distintas actividades de colaboración.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 5	PROCESO: Firma de Convenios		
Edición No. 01			Pág. 2 de 9

Convenio Específico: Documento emanado o no de un Convenio Marco que tiene un objetivo muy definido. El Documento describe de forma detallada y minuciosa las condiciones, circunstancias y responsabilidades específicas a las que se sujetarán las partes involucradas para llevar a cabo un proyecto determinado.

Acuerdos: Formas documentales que formalizan las relaciones interinstitucionales.

Acuerdos Institucionales: Documentos que manifiestan un compromiso asumido entre las Universidades, en el contexto de los Programas de Movilidad.

Documentos: Es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia.


Propuesta. Ofrecimiento o invitación para hacer una cosa determinada.

5. POLÍTICAS:

Los convenios suscritos por la D.R.I. procurarán concretar el logro de los objetivos de la PUCE.

Todos los convenios deben ser revisados, aprobados y registrados por la D.R.I. Los ejemplares originales de todos los convenios permanecerán bajo la custodia de la D.R.I.

La universidad con la que se vaya a firmar el convenio deberá cumplir con los requisitos que dispone la D.R.I.


		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 5	PROCESO: Firma de Convenios		
Edición No. 01			Pág. 354 de 9

La información se clasificará de la siguiente manera:

- Correspondencia:
 - Interna
 - Local
 - Internacional
- Correspondencia enviada
- Correspondencia recibida

6. INDICADORES:

Nombre	% Cumplimiento de requisitos			
Descripción	Total Requisitos cumplidos: es la cantidad de requisitos cumplidos por la Universidad Extranjera Total Requisitos: es la cantidad de requisitos que tiene la D.R.I			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total Requisitos cumplidos}}{\text{Total Requisitos}} \times 100$	semestral	90%	Director de R.I.	Director de R.I.


		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 5	PROCESO: Firma de Convenios		
Edición No. 01			Pág. 4 de 9

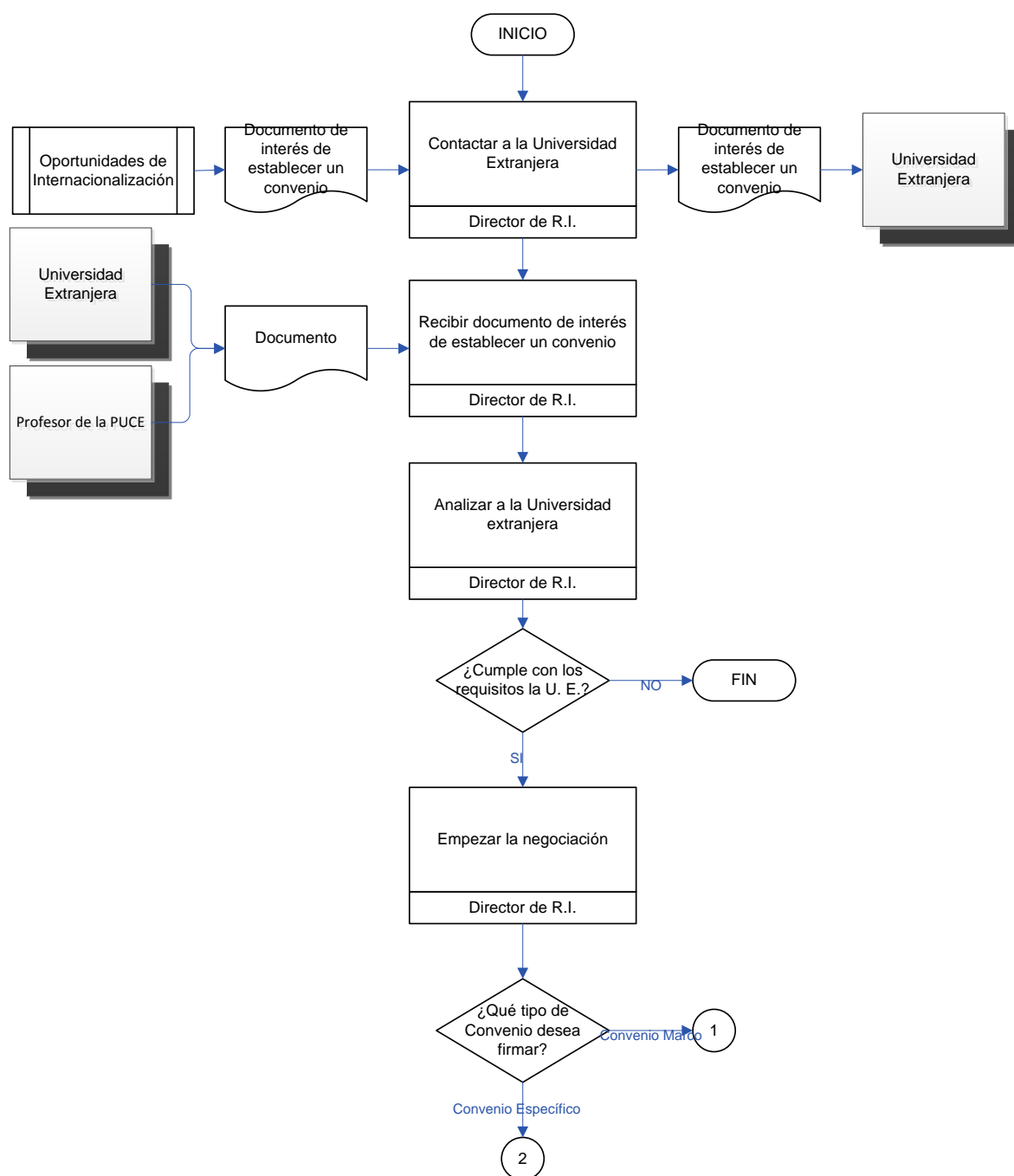
Nombre	Tiempo de firma del convenio			
Descripción	Fecha de Inicio: el momento que se contacta a la universidad Fecha de culminación: cuando ambas partes han firmado el convenio			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Σ (fecha de culminación - fecha de inicio)	semestral	45 días	Director de R.I.	Director de R.I.


7. DOCUMENTOS:

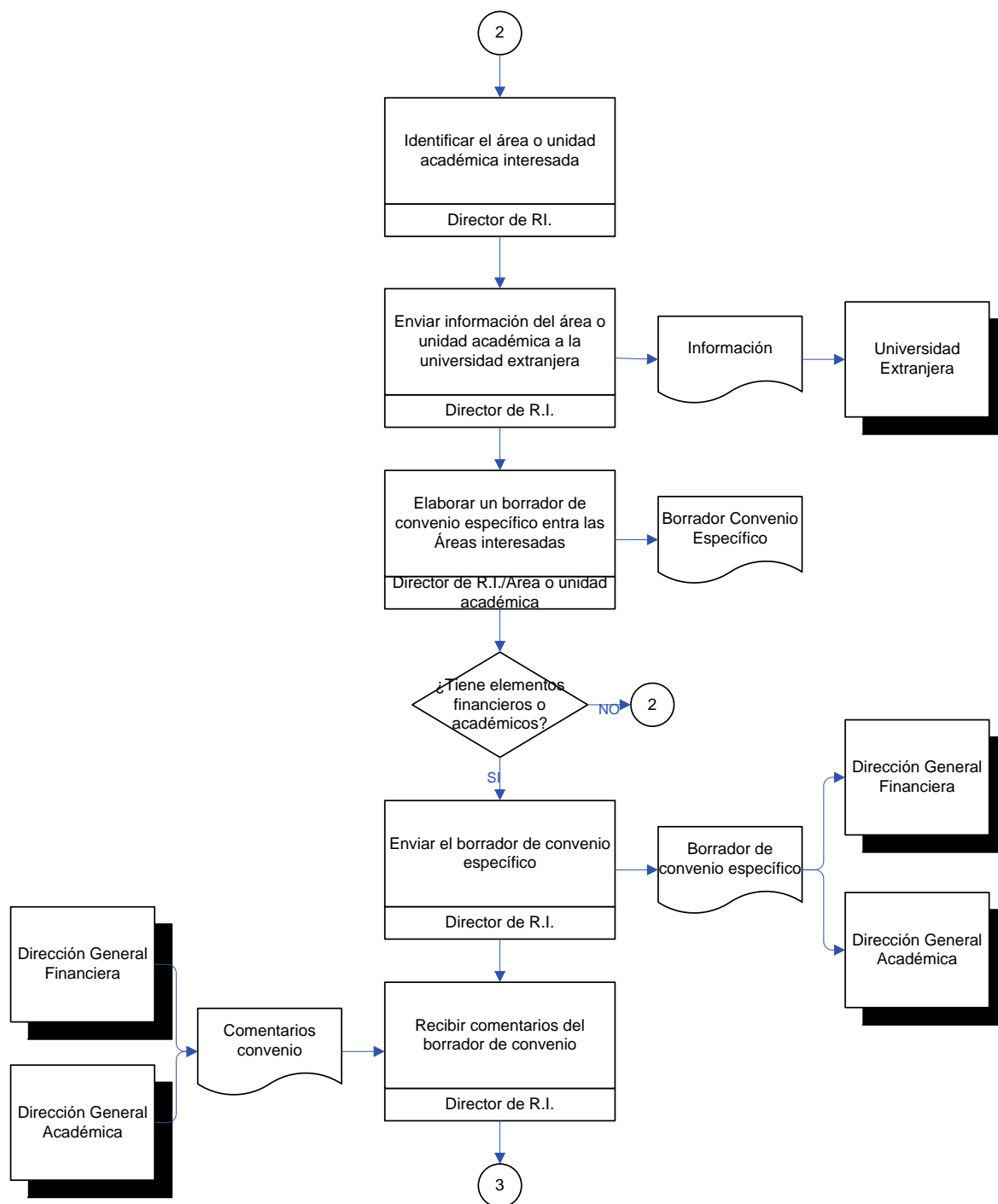
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

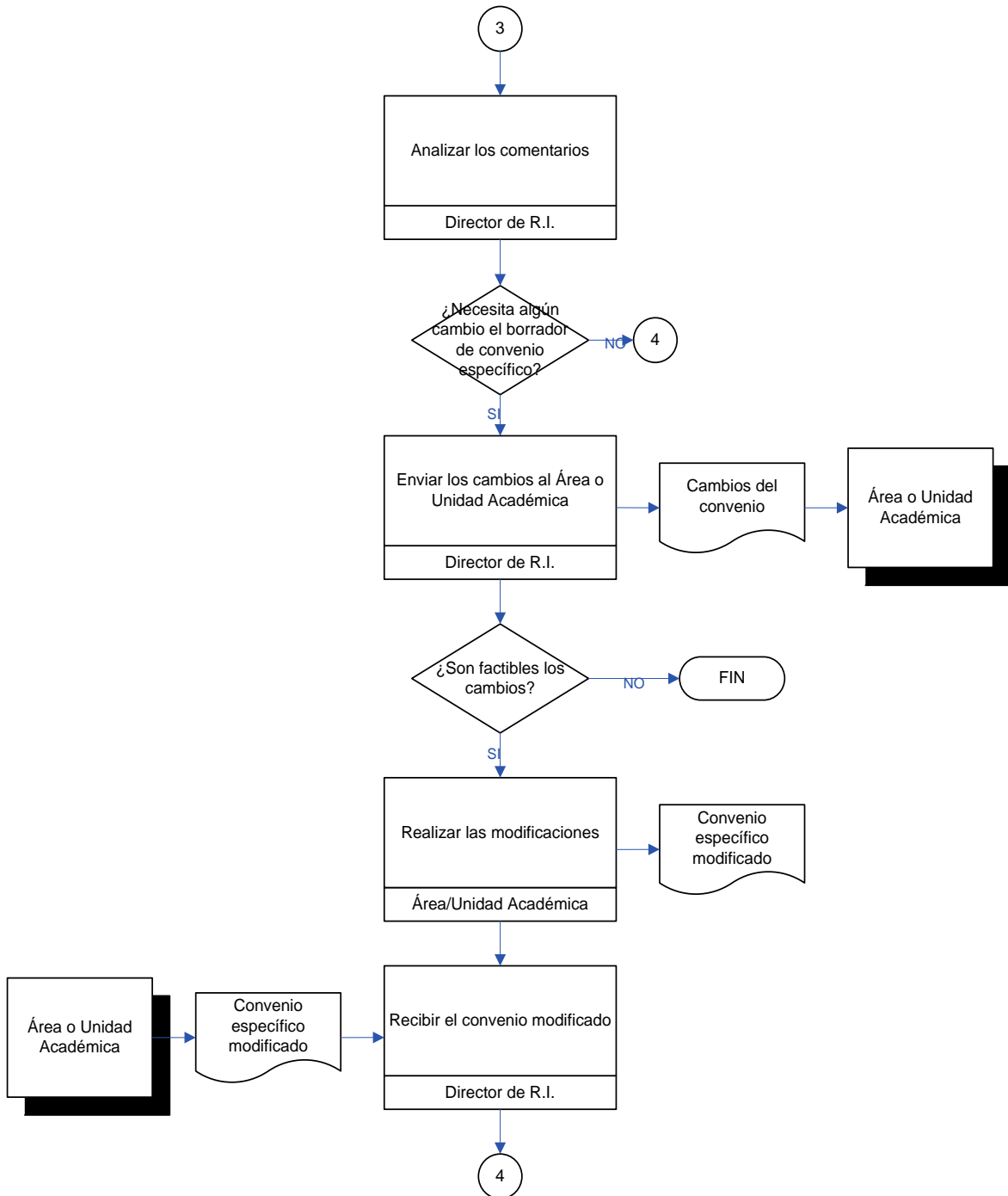
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: 5		PROCESO: Firma de Convenios			
Edición No. 01				Pág. 5 de 9	




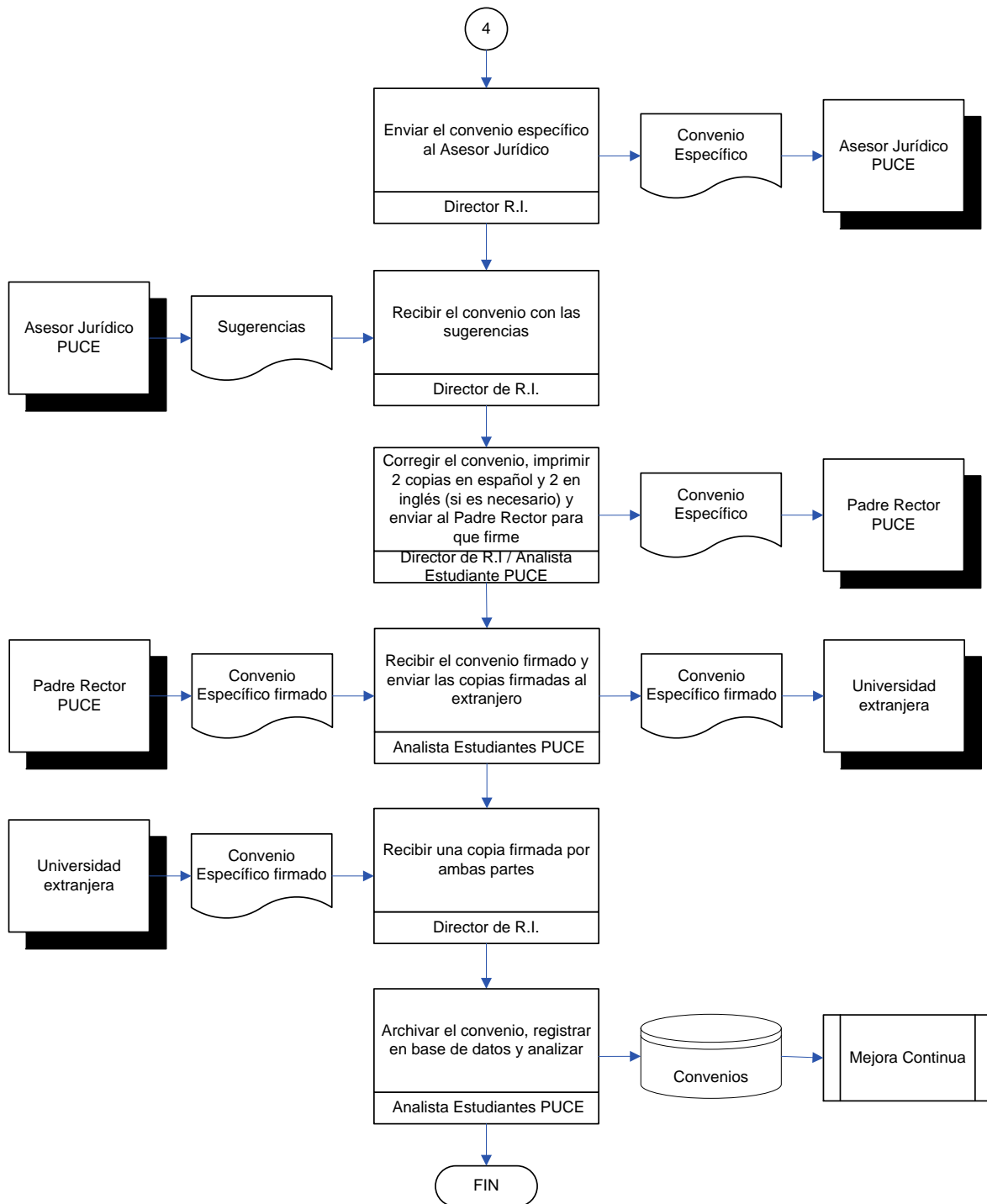
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 5	PROCESO: Firma de Convenios		
Edición No. 01			Pág. 6 de 9




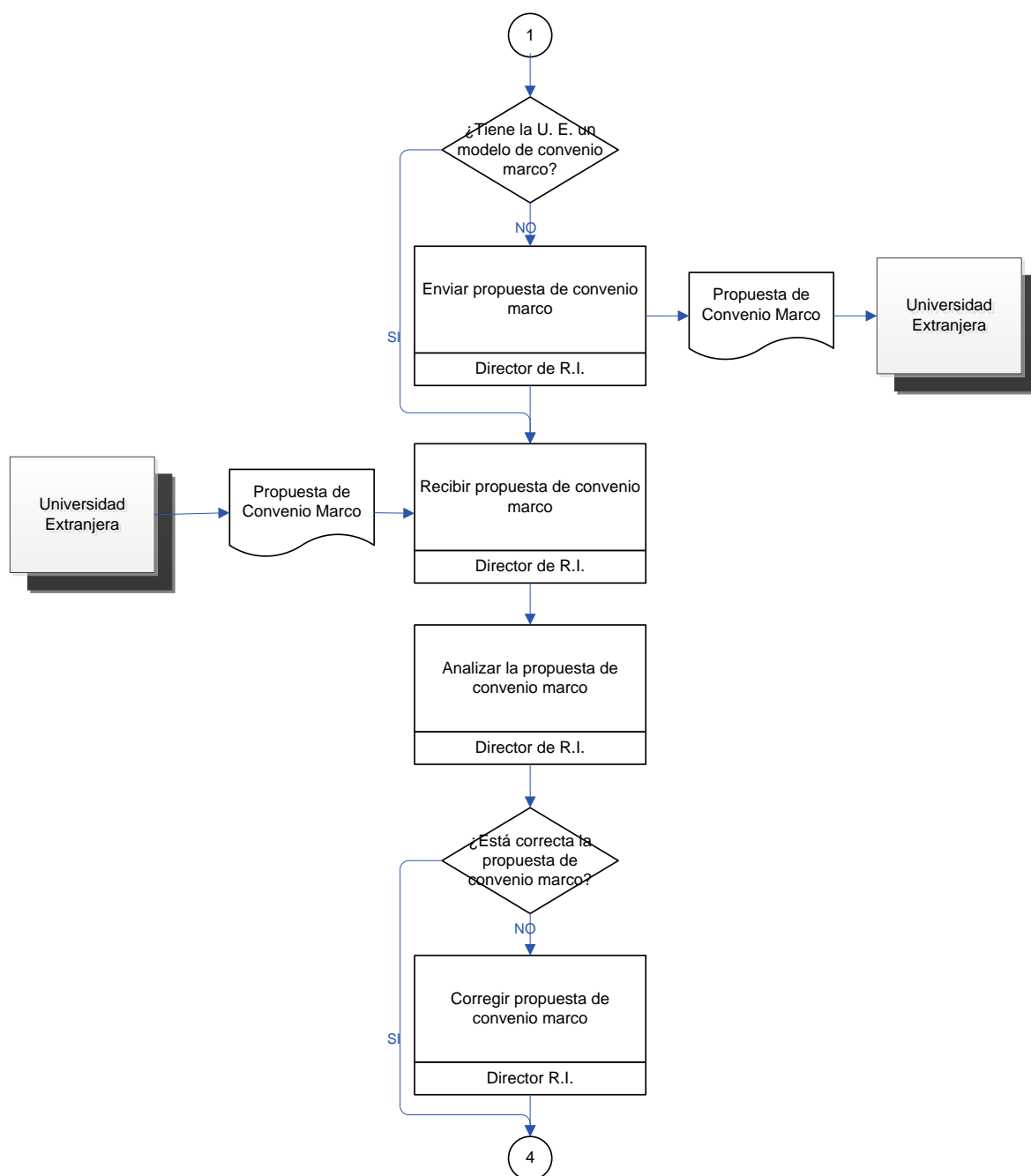
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 5	PROCESO: Firma de Convenios	
Edición No. 01		Pág. 7 de 9




	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 5	PROCESO: Firma de Convenios	
Edición No. 01		Pág. 8 de 9



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CODIGO: 5		PROCESO: Firma de Convenios			
Edición No. 01				Pág. 9 de 9	



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 6	PROCESO: Gestión de Convenios	
Edición No. 01		Pág. 1361 de 6

1. PROPÓSITO: Lograr la renovación o terminación de los convenios de la PUCE, en base a un análisis que realice la D.R.I.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para los Convenios Marco y Específicos firmados por Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Director de Relaciones Internacionales

4. DEFINICIONES:


Convenios. Contrato, convención o acuerdo que se desarrolla en función de un asunto específico.

Terminar. Poner término a una cosa, acabarla.

Renovar: Cambiar o sustituir una cosa por otra nueva o más moderna.

Archivar. Designa a la acción, actividad de guardar documentos, textos o cualquier otro tipo de información en un archivo.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 6	PROCESO: Gestión de Convenios		
Edición No. 01			Pág. 2 de 6

Documentos. Es una carta, diploma o escrito que ilustra acerca de un hecho, situación o circunstancia.


5. POLÍTICAS:

Hacer un seguimiento y adecuado control de los convenios caducados o que están por caducar.

Tomar en cuenta los indicadores al momento de renovar un convenio.

El convenio se dará por terminado cuando:

- Una de las partes incumpla con dicho acuerdo.
- No se dé la respectiva utilización del mismo.

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 6	PROCESO: Gestión de Convenios	
Edición No. 01		Pág. 3 de 6

6. INDICADORES:


Nombre	% de convenios renovados			
Descripción	Convenios renovados: es la cantidad de convenios renovados. Convenios a renovarse: es la cantidad de convenios por renovarse			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total convenios renovados}}{\text{Total Convenios firmados}} \times 100$	semestral	50%	Director de R.I.	Director de R.I.

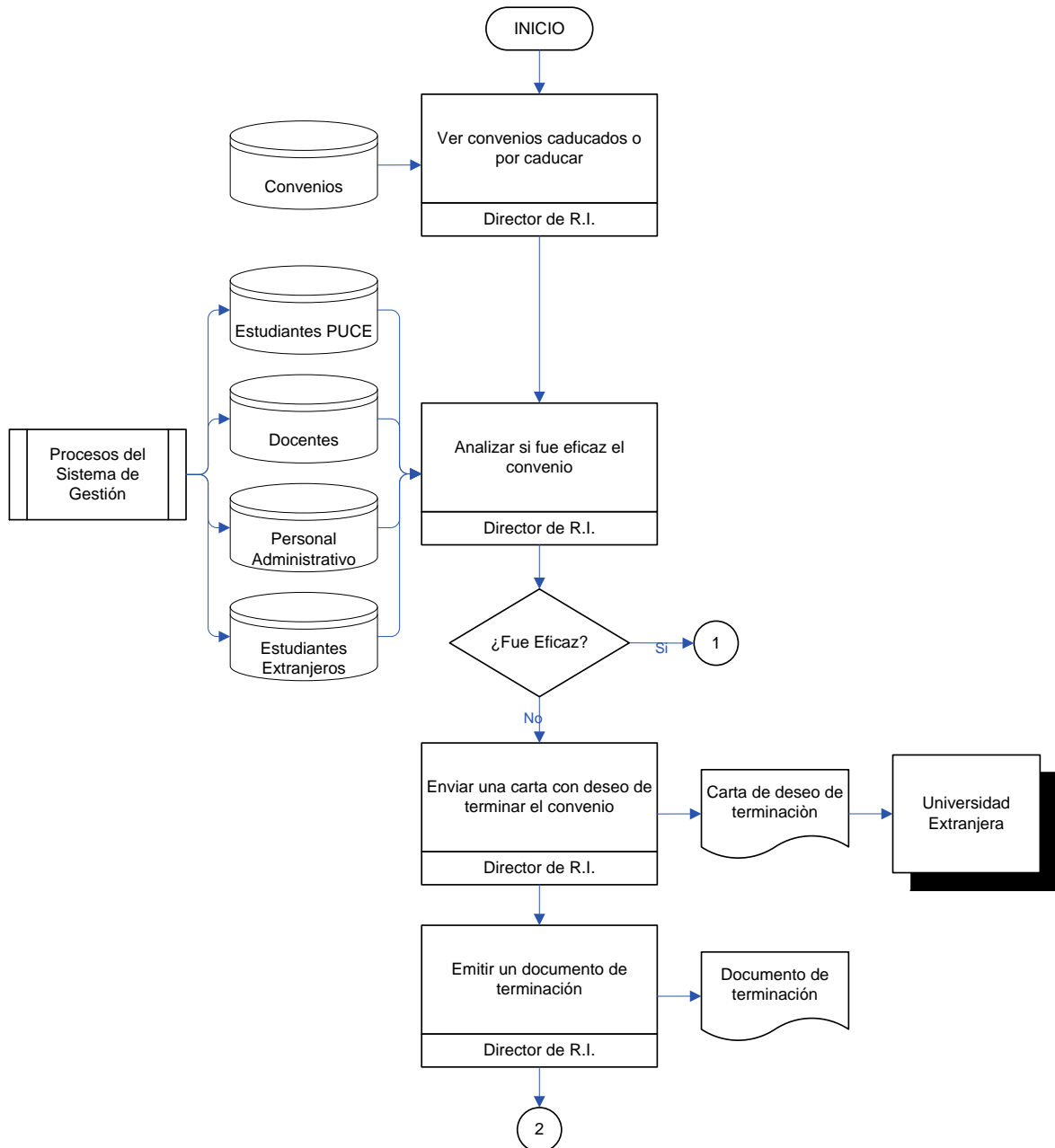
Nombre	% de convenios terminados			
Descripción	Convenios terminados: es la cantidad de convenios terminados. Convenios por terminarse: es la cantidad de convenios por terminarse			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total convenios terminados}}{\text{Total convenios firmados}} \times 100$	semestral	50%	Director de R.I.	Director de R.I.


7. DOCUMENTOS:

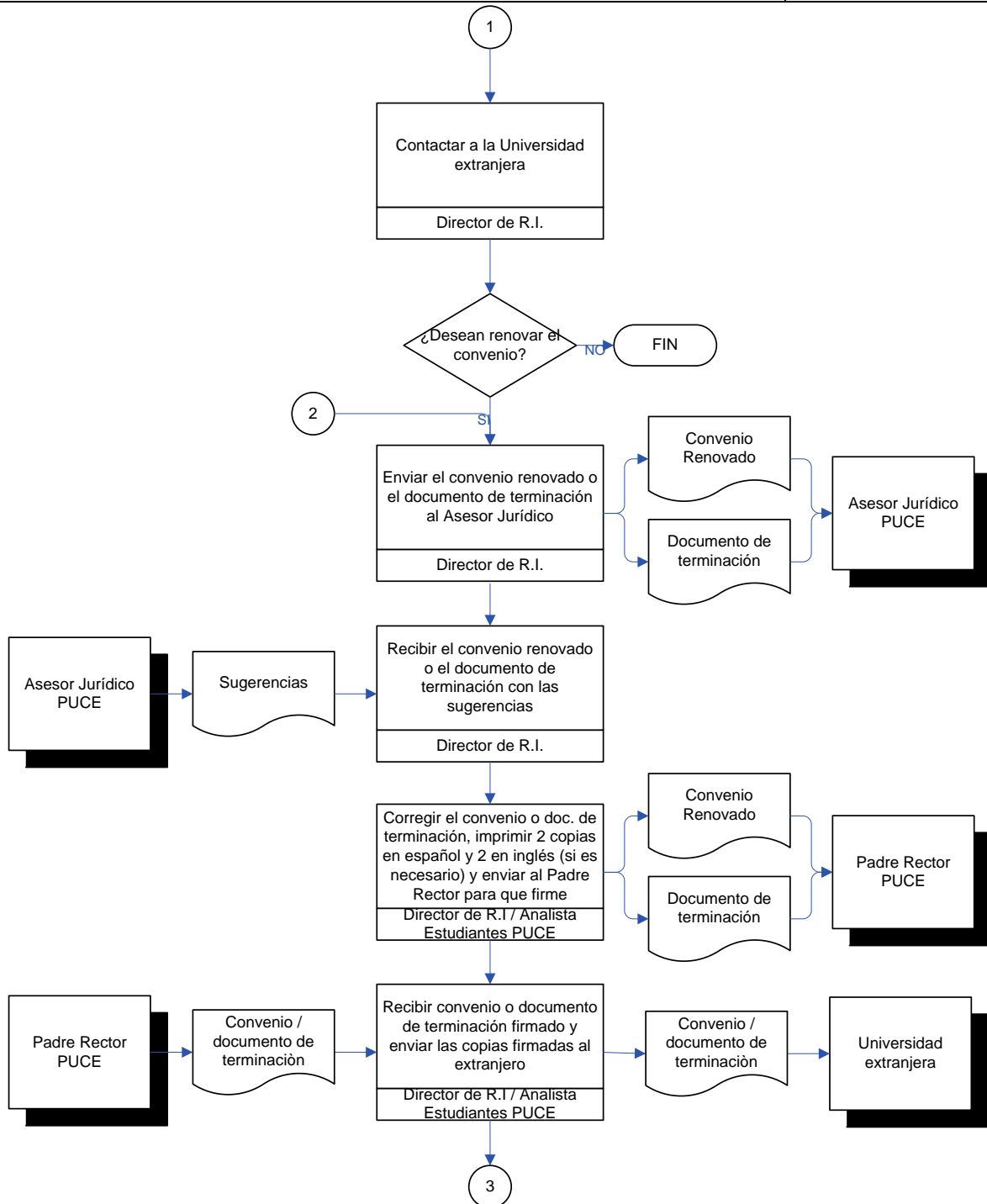
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

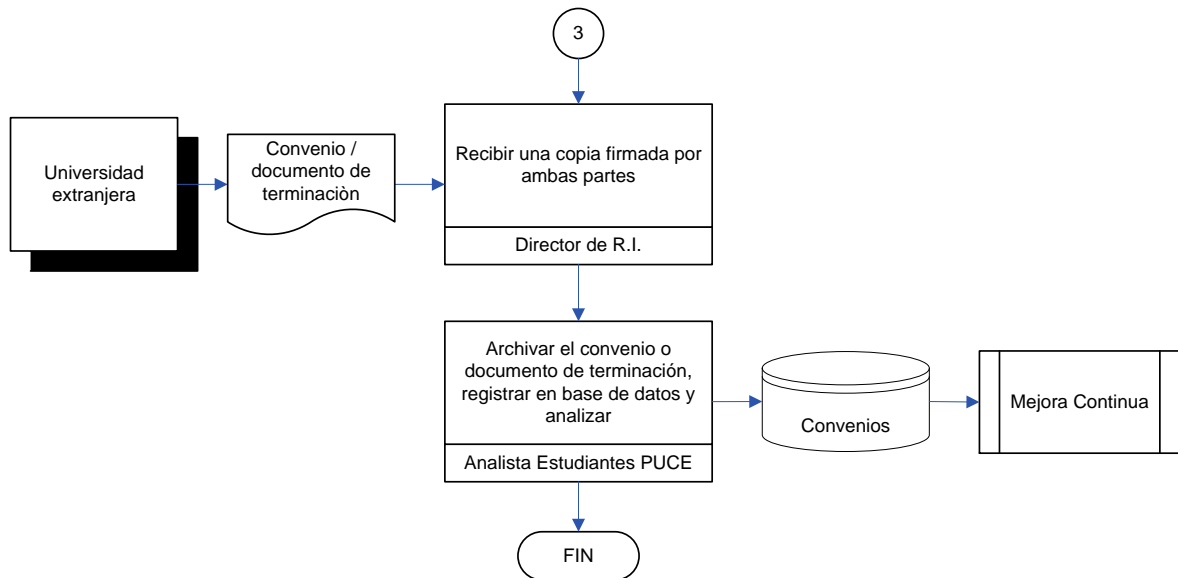
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 6	PROCESO: Gestión de Convenios		
Edición No. 01			Pág. 4 de 6




	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 6	PROCESO: Gestión de Convenios	
Edición No. 01		Pág. 5 de 6



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 6	PROCESO: Gestión de Convenios	
Edición No. 01		Pág. 6 de 6



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 1 de 9

1. PROPÓSITO: Dar a conocer las ofertas de estudio de otras universidades y seleccionar a los estudiantes que cumplan con los requisitos que dispone la D.R.I., en base a una convocatoria y evaluación de los postulantes.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para los intercambios de estudiantes de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes PUCE

4. DEFINICIONES:


Convocatoria: Llamado de las instituciones para la postulación de estudiantes, de acuerdo al cronograma establecido para cada año lectivo.

Postulación: Acción y efecto de postular o postularse.

Selección: Elección de una o varias personas entre otras, de acuerdo con determinado criterio.

Asesoría. Es la ayuda que otorga a la hora de resolver dudas específicas en el área de interés

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 2 de 9

Beca: Ayuda económica que se brinda a los estudiantes.

Entrevista. Es la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado.

Requisitos. Condición o capacidad que un usuario necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo.


5. POLÍTICAS:

Se informará a cada Unidad Académica las convocatorias que les beneficien a los estudiantes que pertenecen a esta.

Se publicará todas las convocatorias en los distintos medios que existen.

La selección de los estudiantes dependerá del cumplimiento de los requisitos que estipula la D.R.I.

Se apoyará en todo momento a los estudiantes que requieran información.


		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 3 de 9

6. INDICADORES:

Nombre	Tiempo del proceso			
Descripción	Fecha de inicio: cuando inicia la convocatoria. Fecha de término: cuando finaliza la selección			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Fecha de termino del proceso - fecha de inicio	semestral	60 días	Analista estudiantes PUCE	Director R.I.

Nombre	% Cumplimiento de requisitos			
Descripción	Total Requisitos cumplidos: es la cantidad de requisitos cumplidos por el estudiante Total Requisitos: es la cantidad de requisitos que tiene la D.R.I o Universidad Extranjera			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total Requisitos cumplidos}}{\text{Total Requisitos}} \times 100$	semestral	90%	Director de R.I.	Director de R.I.


Nombre	% de incremento de movilidad estudiantes			
Descripción	Estudiantes seleccionados semestre pasado: alumnos del semestre anterior que fueron elegidos Estudiantes seleccionados semestre actual : alumnos del presente semestre que fueron elegidos			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\left(\frac{\# \text{ estudiantes seleccionados semestre actual}}{\# \text{ estudiantes seleccionados semestre pasado}} \right) - 1 \times 100$	semestral	$\geq 10\%$	Director de R.I.	Director de R.I.

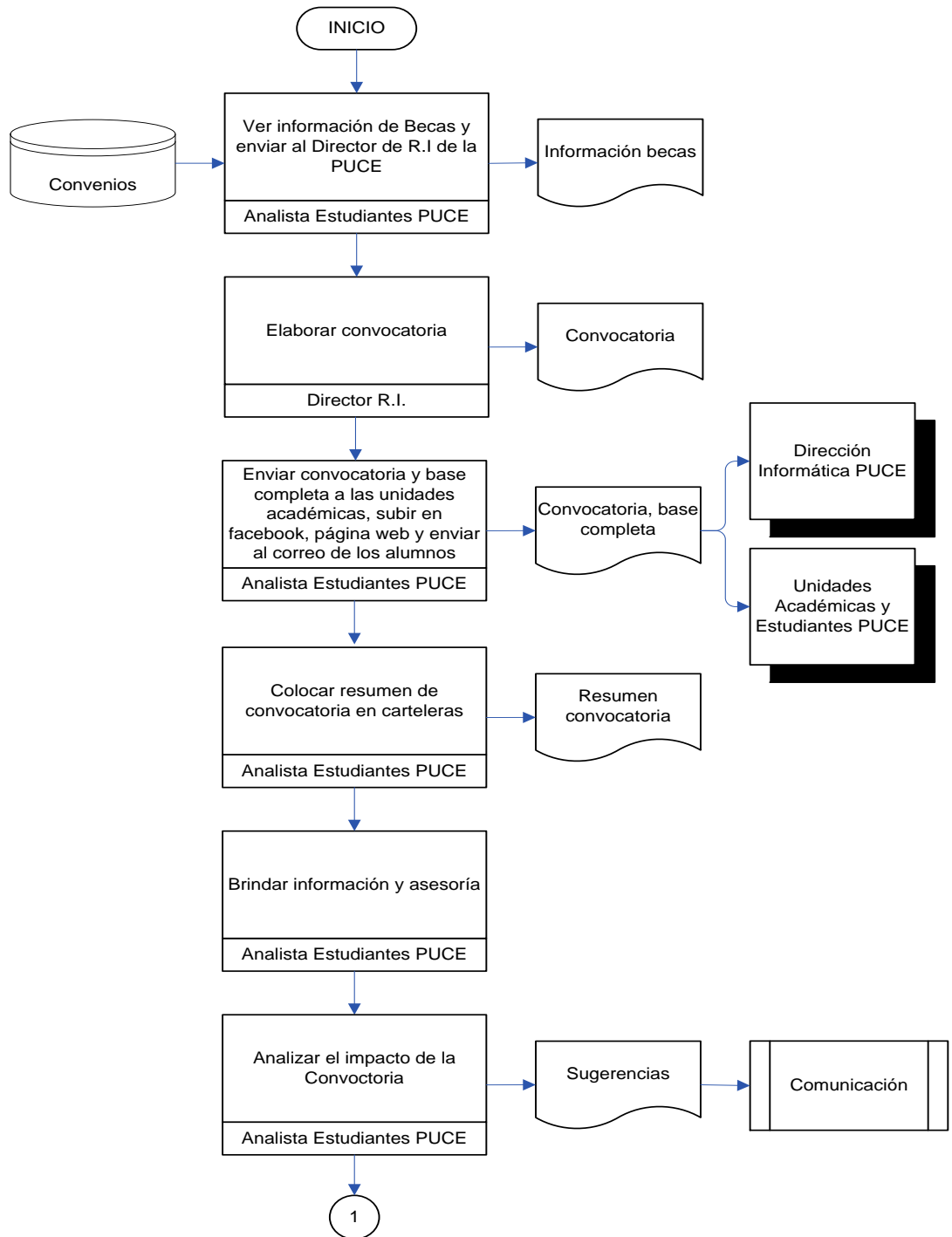
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 4 de 9


7. DOCUMENTOS:

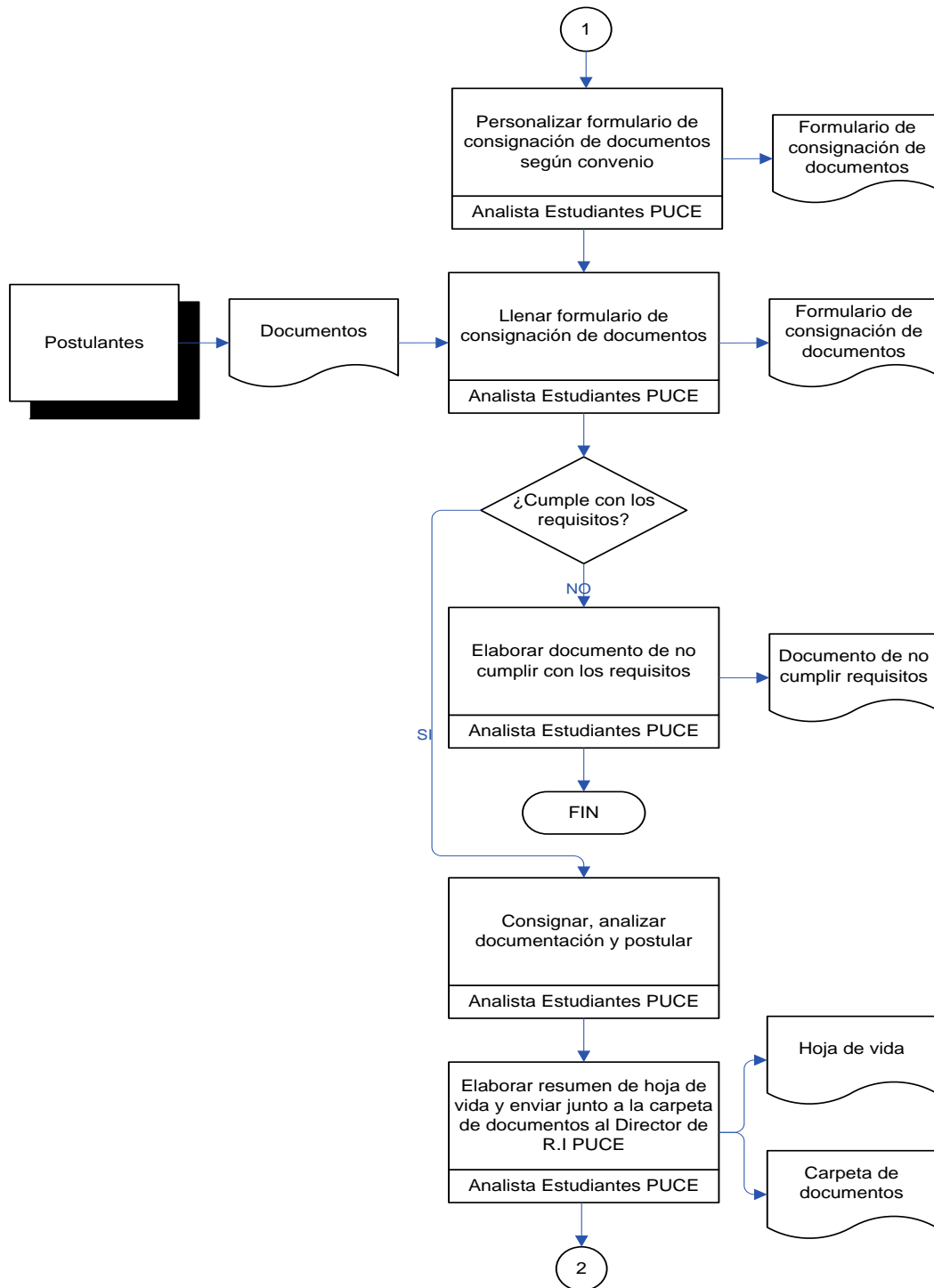
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

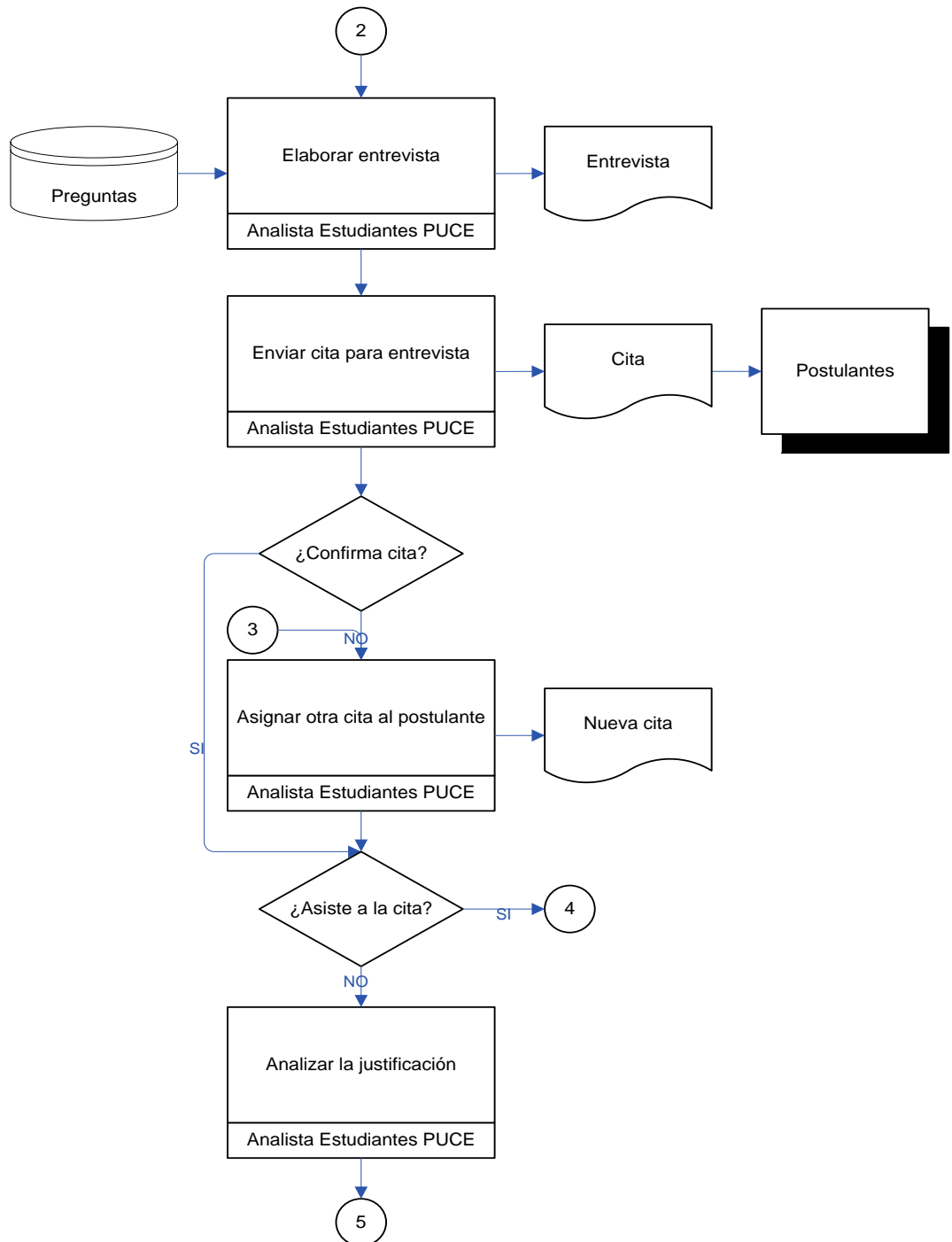
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 5 de 9




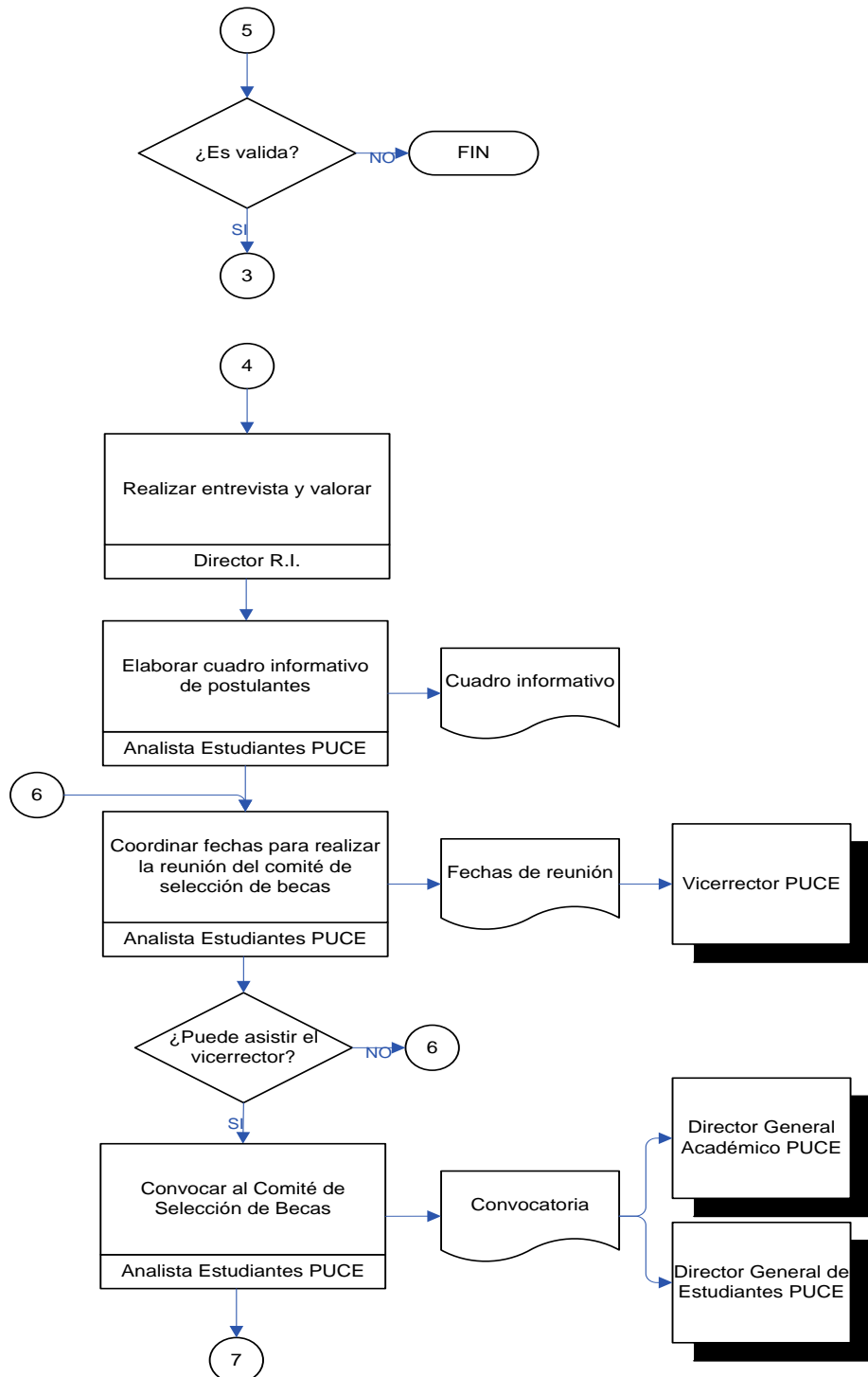
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 6 de 9




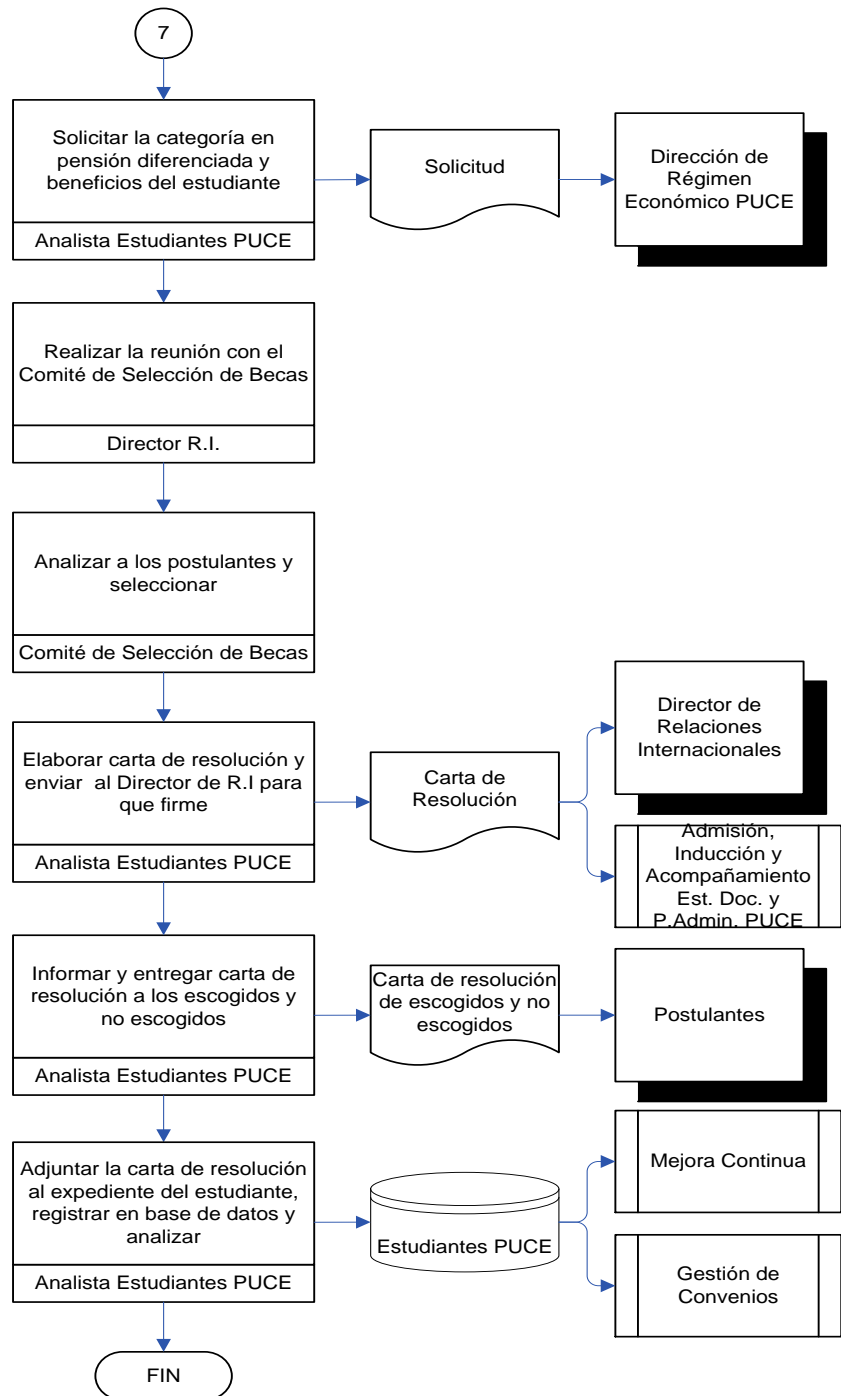
	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 7 de 9




		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 8 de 9



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 7	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Estudiantes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 9 de 9



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 1 de 12

1. PROPÓSITO: Dar a conocer las ofertas de estudio de otras universidades y seleccionar a los docentes que cumplan con los requisitos que dispone la D.R.I., en base a una convocatoria y evaluación de los postulantes.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para los intercambios de Docentes de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes PUCE

4. DEFINICIONES:


Docente: quien se dedica profesionalmente a la enseñanza, en una determinada área de conocimiento.

Convocatoria: Llamado de las instituciones para la postulación de estudiantes, de acuerdo al cronograma establecido para cada año lectivo.

Postulación: Acción y efecto de postular o postularse.

Selección: Elección de una o varias personas entre otras, de acuerdo con determinado criterio.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 2 de 12

Asesoría. Es la ayuda que otorga a la hora de resolver dudas específicas en el área de interés

Beca: Ayuda económica que se brinda a los estudiantes.

Entrevista. Es la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado.


Requisitos. Condición o capacidad que un usuario necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo.

5. POLÍTICAS:

Las convocatorias se las dará a conocer por medio del correo institucional.

Los criterios de selección deben asegurar que las aptitudes de los docentes sean compatibles con la convocatoria de la Universidad Extranjera.

Los docentes admitidos y seleccionados deberán demostrar a través de sus aptitudes intelectuales y personales un razonable potencial para el alcance de los objetivos propuesto en su solicitud.


	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 3 de 12

6. INDICADORES:

Nombre	Tiempo del proceso			
Descripción	Fecha de inicio: cuando inicia la convocatoria. Fecha de término: cuando finaliza la selección			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Fecha de término del proceso - fecha de inicio	semestral	60 días	Analista estudiantes PUCE	Director R.I.

Nombre	% Cumplimiento de requisitos			
Descripción	Total Requisitos cumplidos: es la cantidad de requisitos cumplidos por el estudiante Total Requisitos: es la cantidad de requisitos que tiene la D.R.I o Universidad Extranjera			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total Requisitos cumplidos}}{\text{Total Requisitos}} \times 100$	semestral	90%	Director de R.I.	Director de R.I.


Nombre	% de incremento de movilidad de los docentes			
Descripción	Estudiantes seleccionados semestre pasado: Docentes del semestre anterior que fueron elegidos Estudiantes seleccionados semestre actual: Docentes del presente semestre que fueron elegidos			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\left(\frac{\# \text{ docentes seleccionados semestre actual}}{\# \text{ docentes seleccionados semestre pasado}} \right) - 1 \times 100$	semestral	$\geq 10\%$	Director de R.I.	Director de R.I.

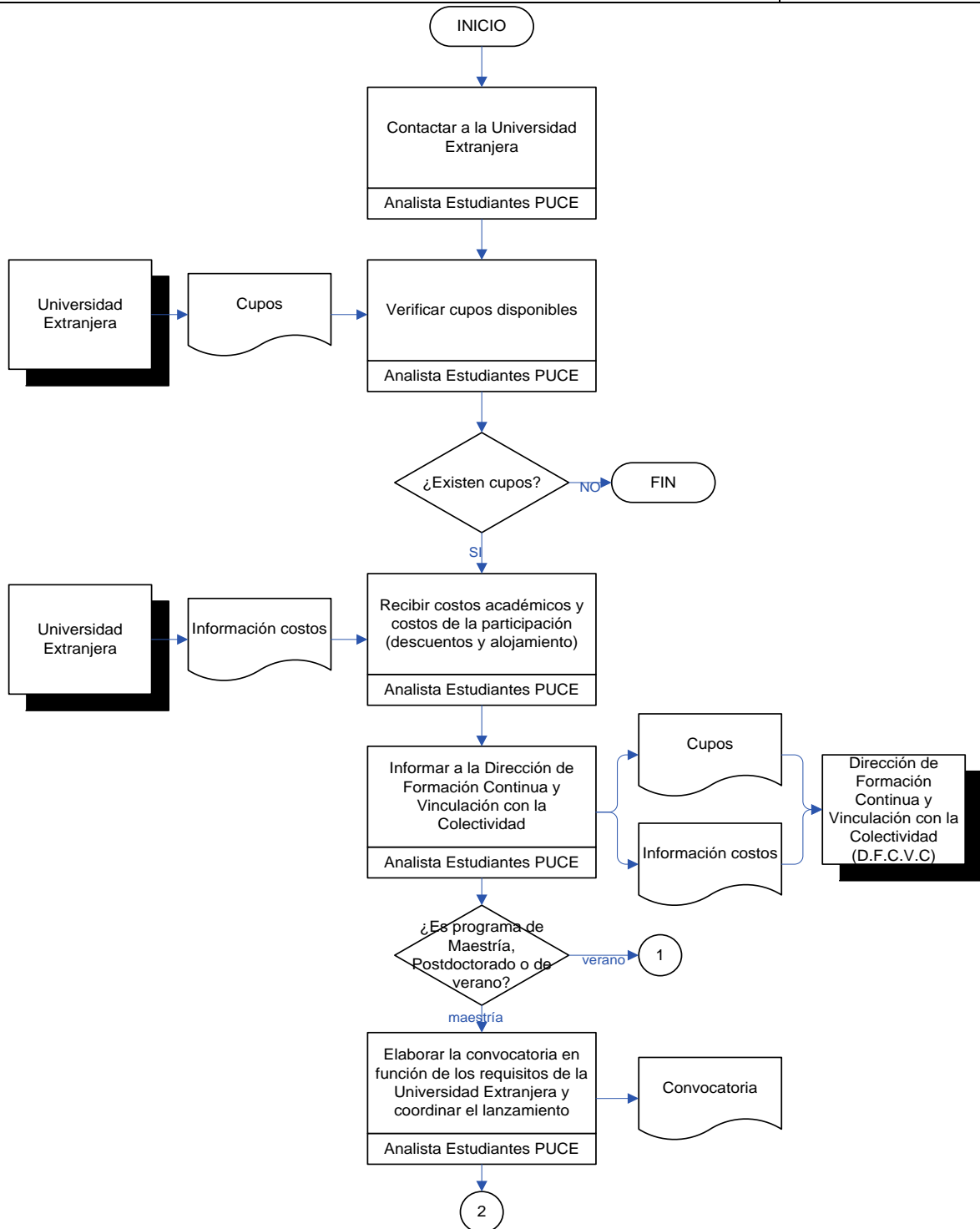
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 4 de 12


7. DOCUMENTOS:

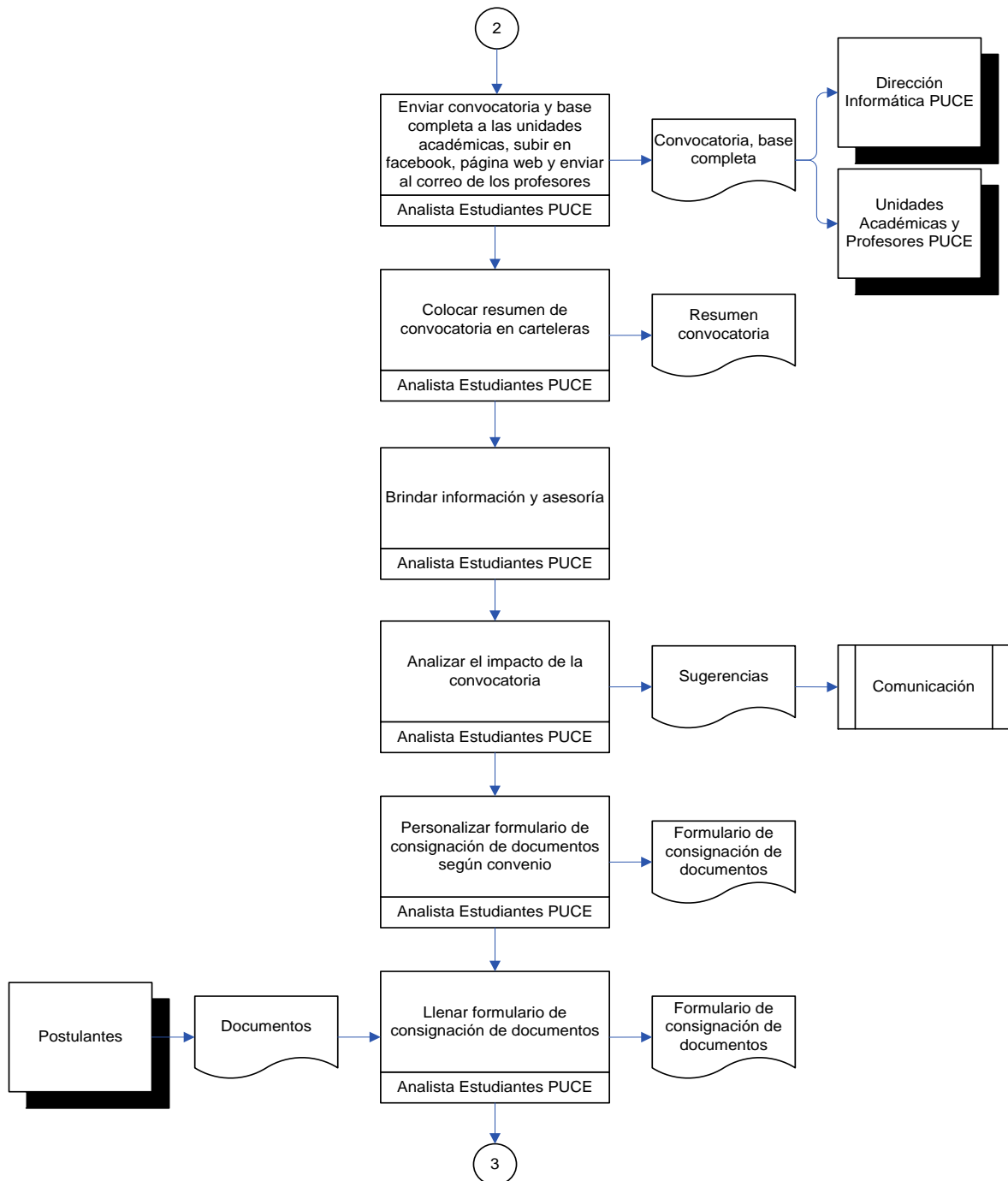
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


5. DIAGRAMA DE FLUJO:

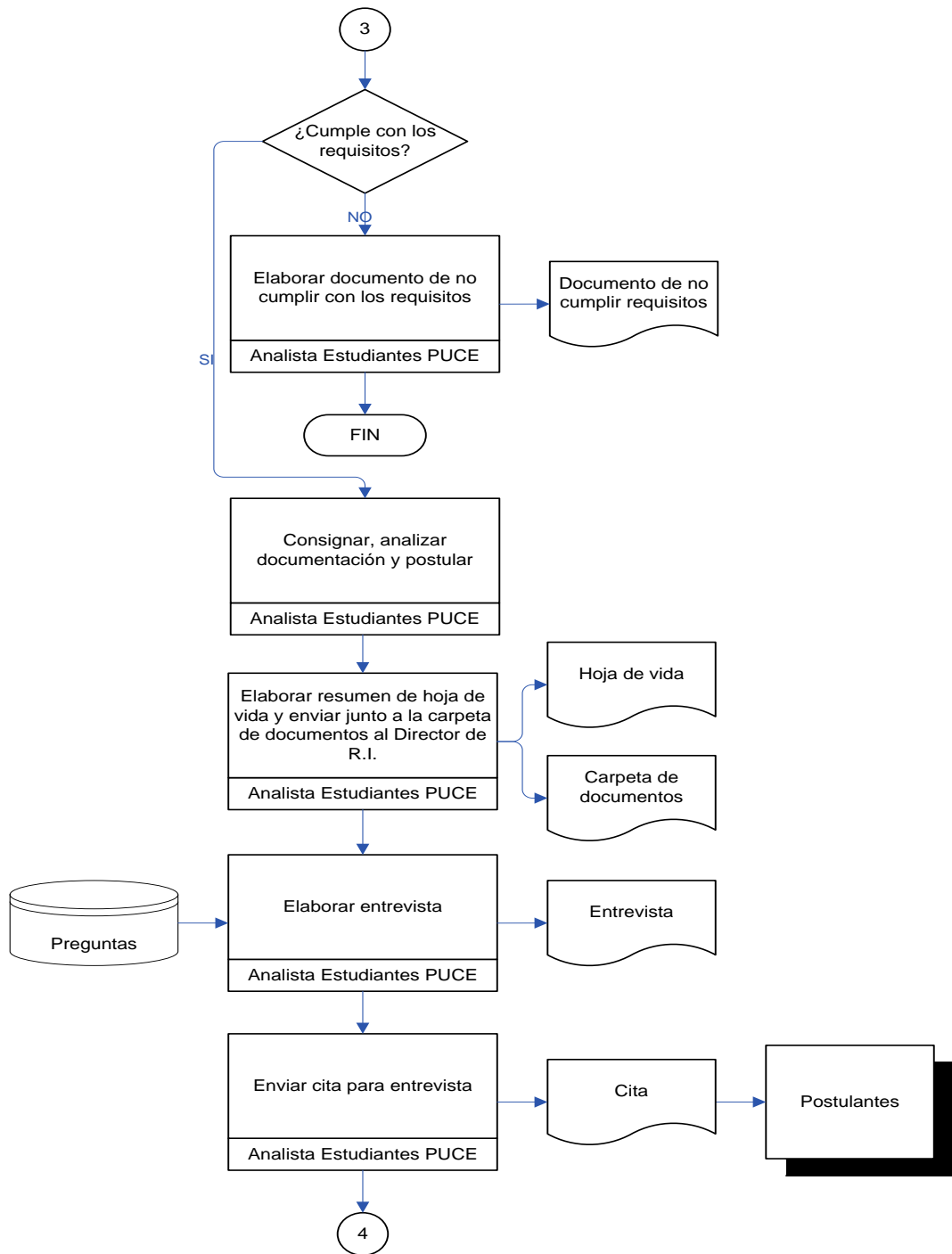
	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 5 de 12




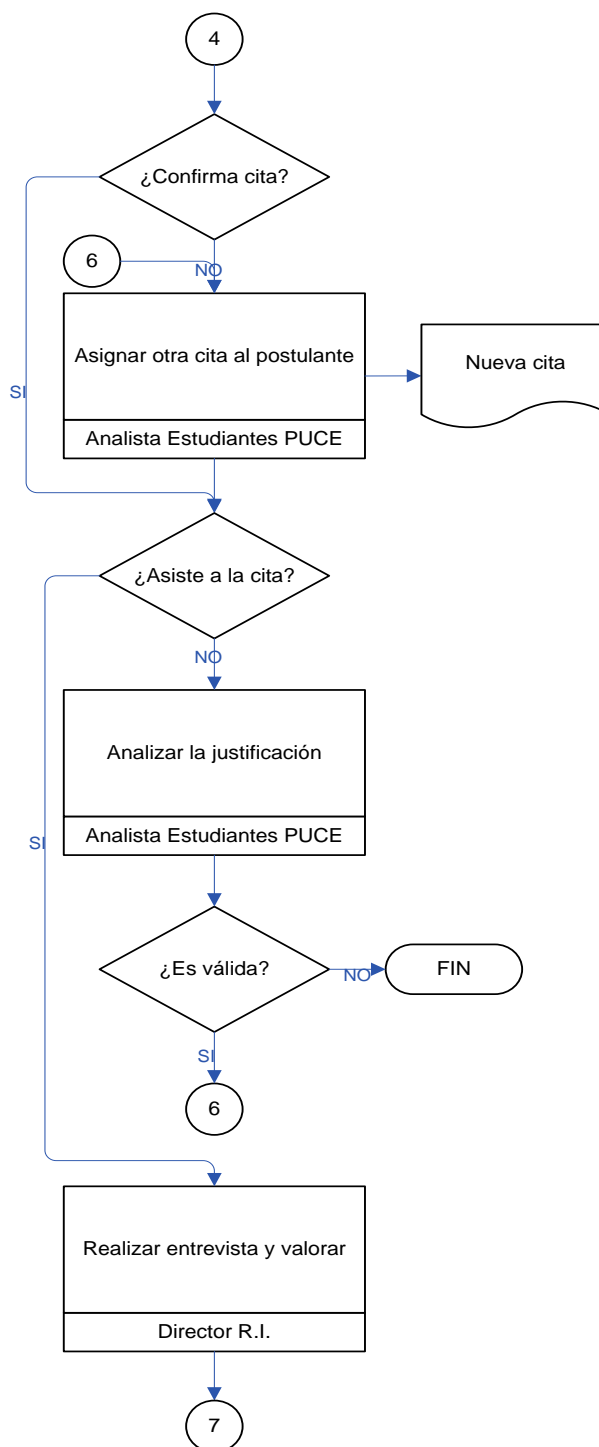
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 6 de 12




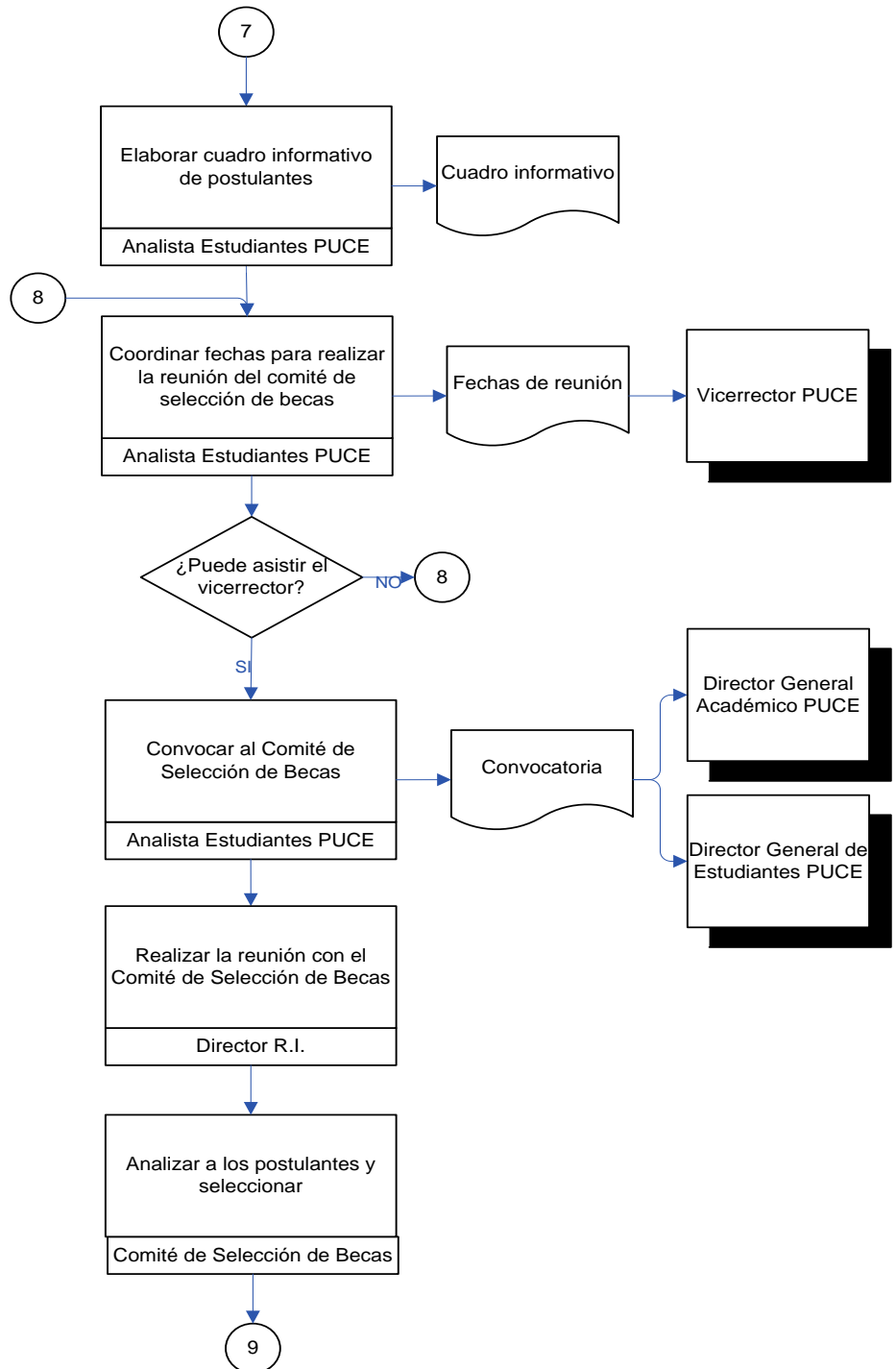
	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 7 de 12




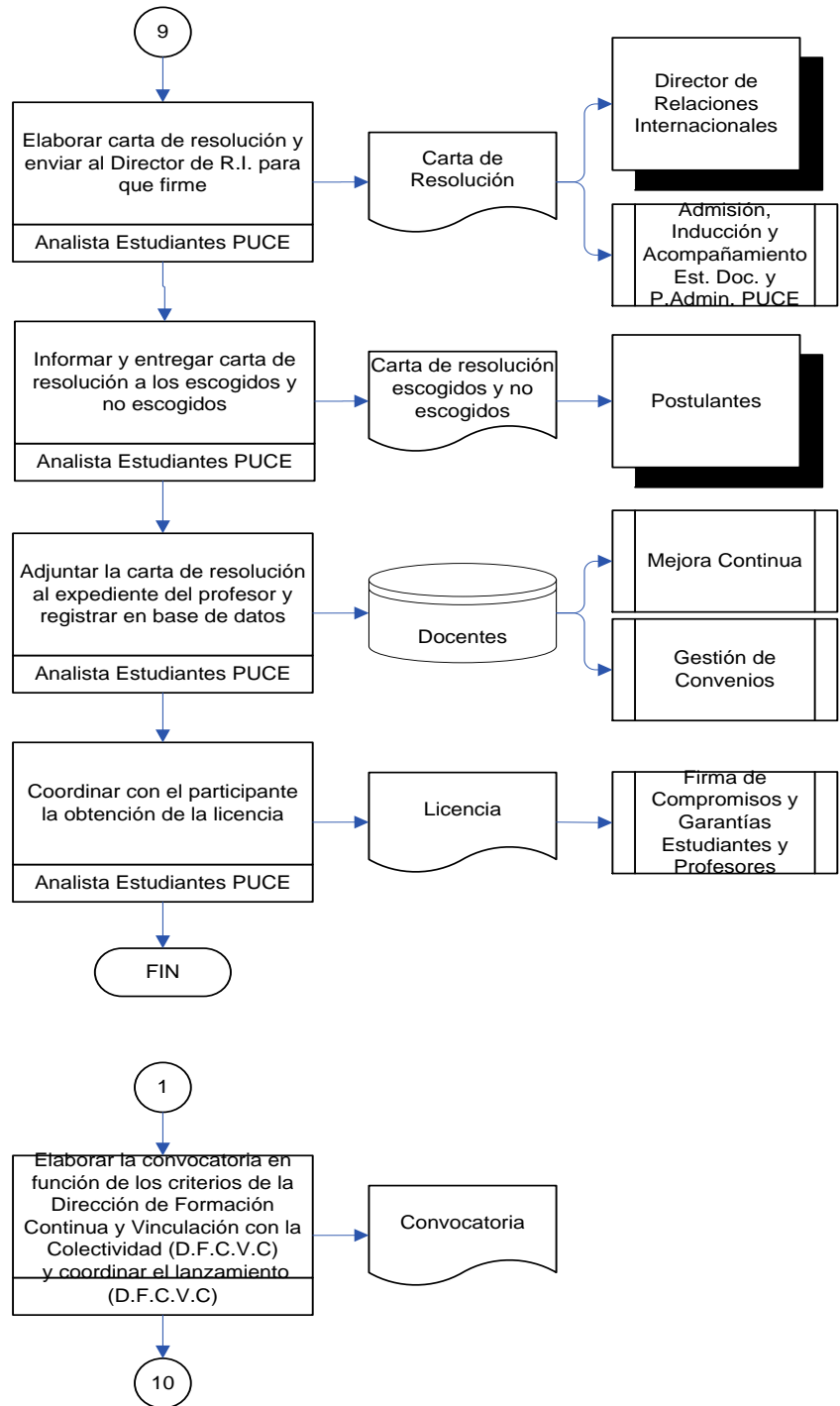
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 8 de 12




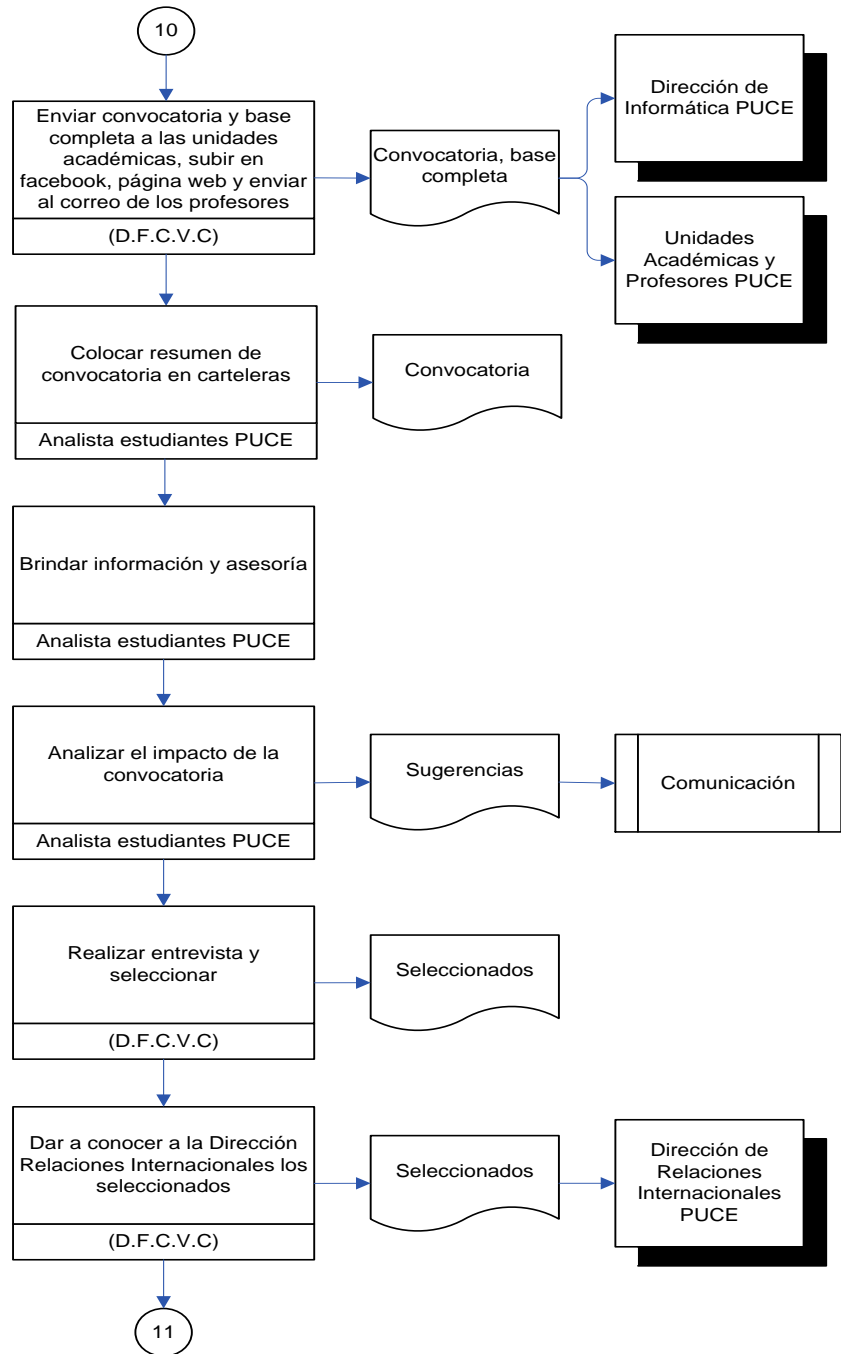
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 9 de 12




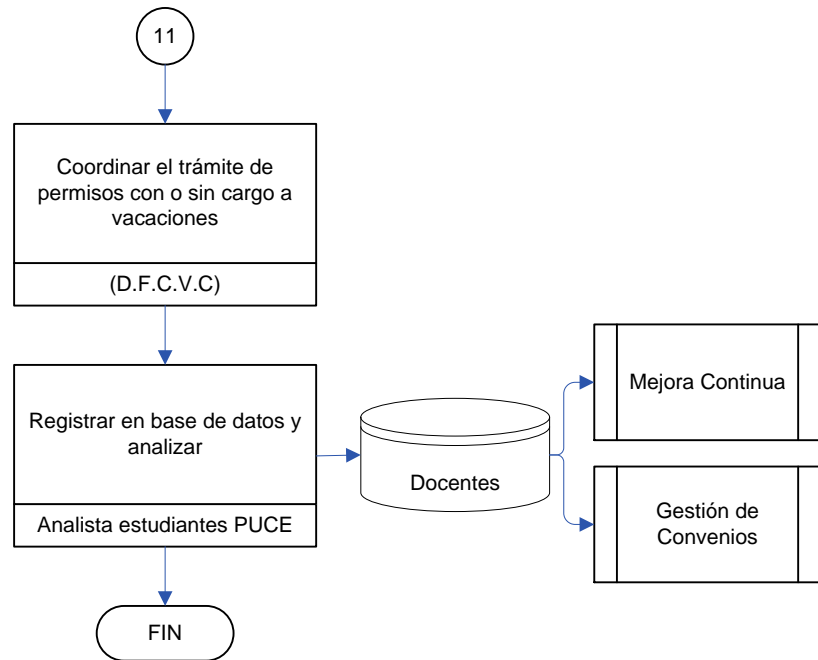
	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 10 de 12




 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 11 de 12



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 8	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 12 de 12



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 9	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE	
Edición No. 01		Pág. 1 de 7

1. PROPÓSITO: Dar a conocer las ofertas de estudio de otras universidades y seleccionar al personal administrativo que cumpla con los requisitos que dispone la D.R.I., en base a una convocatoria y evaluación de los postulantes.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la Convocatoria, Postulación y Selección del Personal Administrativo de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes PUCE


4. DEFINICIONES:

Convocatoria: Llamado de las instituciones para la postulación de estudiantes, de acuerdo al cronograma establecido para cada año lectivo.

Postulación: Acción y efecto de postular o postularse.

Selección: Elección de una o varias personas entre otras, de acuerdo con determinado criterio.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 9	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE	
Edición No. 01		Pág. 2 de 7

Asesoría. Es la ayuda que otorga a la hora de resolver dudas específicas en el área de interés

Entrevista. Es la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado.

Requisitos. Condición o capacidad que un usuario necesita para poder resolver un problema o lograr un objetivo.


5. POLÍTICAS:

Las convocatorias dependerán de los criterios de la Dirección de Recursos Humanos y de la Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE.

Las convocatorias se las dará a conocer por medio de carteleras y del correo institucional.

Los criterios de selección deberán asegurar que las aptitudes del personal administrativo sean compatibles con la convocatoria de la Universidad Extranjera.


Los docentes admitidos y seleccionados deberán demostrar a través de sus aptitudes intelectuales y personales un razonable potencial para el alcance de los objetivos propuesto en su solicitud.

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 9	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE	
Edición No. 01		Pág. 3 de 7

6. INDICADORES:

Nombre	Tiempo del proceso			
Descripción	Fecha de inicio: cuando inicia la convocatoria. Fecha de término: cuando finaliza la selección			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
Fecha de termino del proceso - fecha de inicio	semestral	60 días	Analista estudiantes PUCE	Director R.I.

Nombre	% Cumplimiento de requisitos			
Descripción	Total Requisitos cumplidos: es la cantidad de requisitos cumplidos por el estudiante Total Requisitos: es la cantidad de requisitos que tiene la D.R.I o Universidad Extranjera			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total Requisitos cumplidos}}{\text{Total Requisitos}} \times 100$	semestral	90%	Director de R.I.	Director de R.I.


		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 9	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE		
Edición No. 01			Pág. 4 de 7

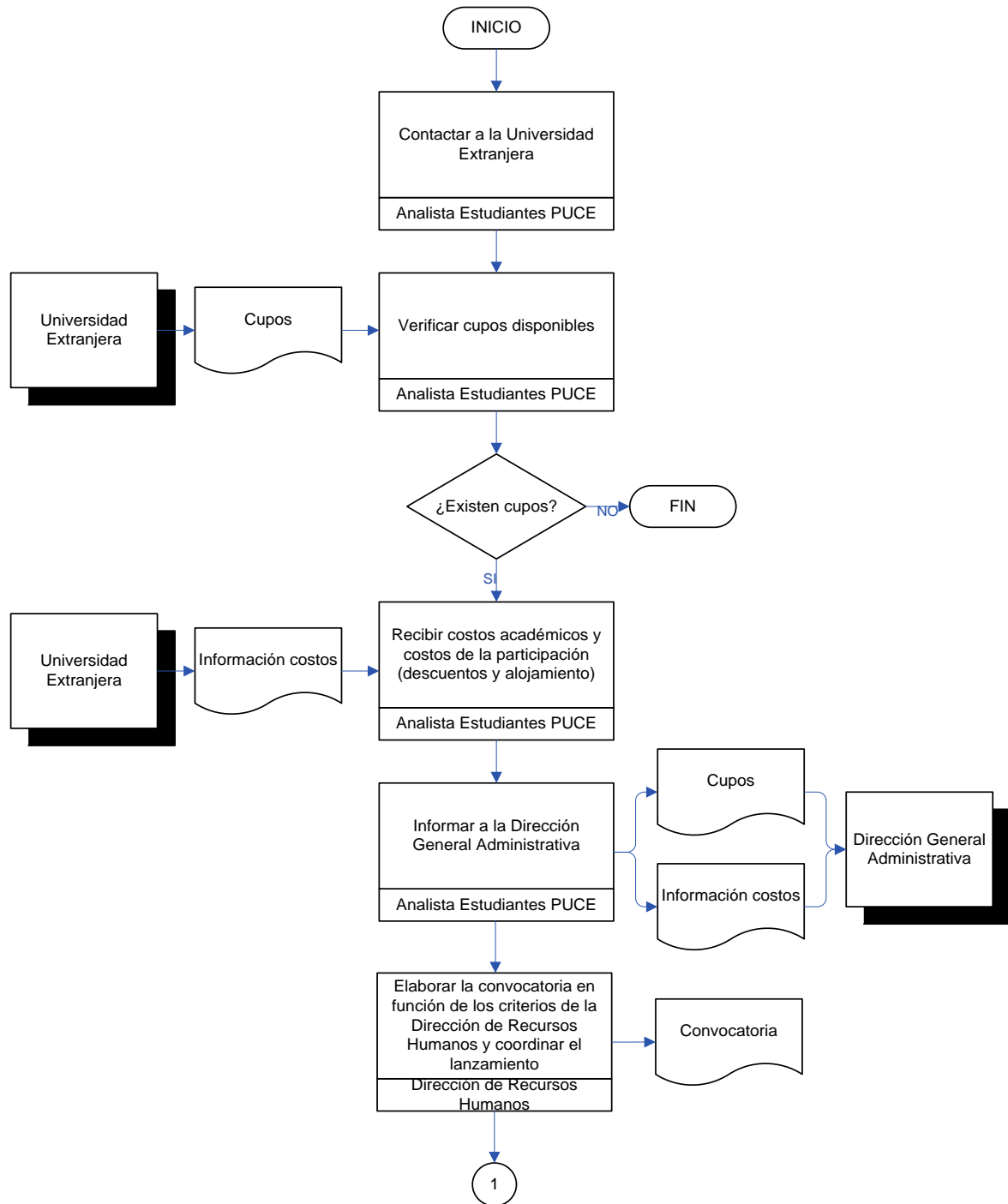
Nombre	% de incremento de movilidad del personal administrativo			
Descripción	Estudiantes seleccionados semestre pasado: Personal administrativo del semestre anterior que fueron elegidos Estudiantes seleccionados semestre actual: Personal administrativo del presente semestre que fueron elegidos			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\left(\frac{\# \text{personal administrativo seleccionado del semestre actual}}{\# \text{personal administrativo seleccionado o semestre pasado}} \right) \cdot 100$	semestral	$\geq 10\%$	Director de R.I.	Director de R.I.


7. DOCUMENTOS:

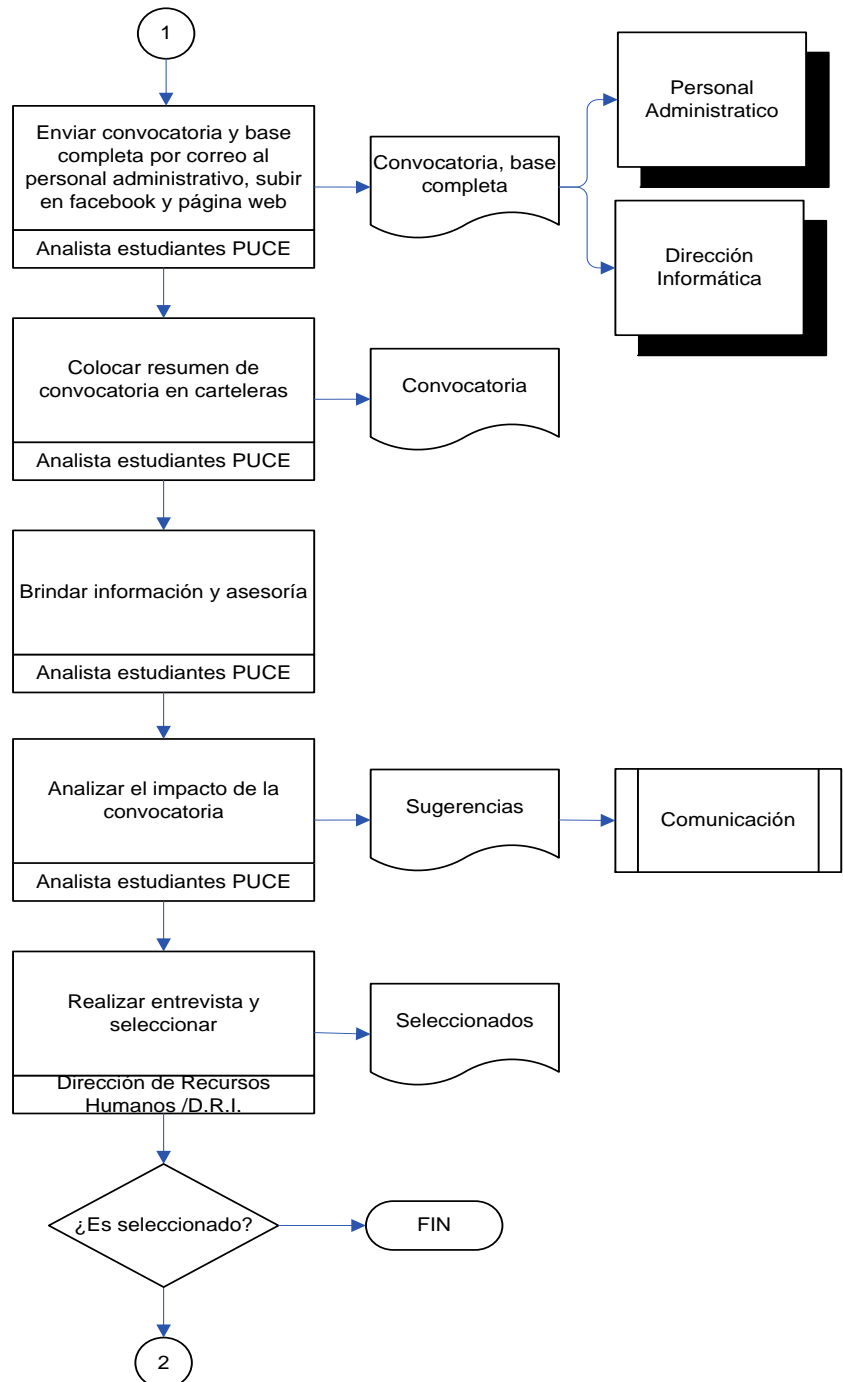
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales
- Normativa Interna de la Dirección de Recursos Humanos


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

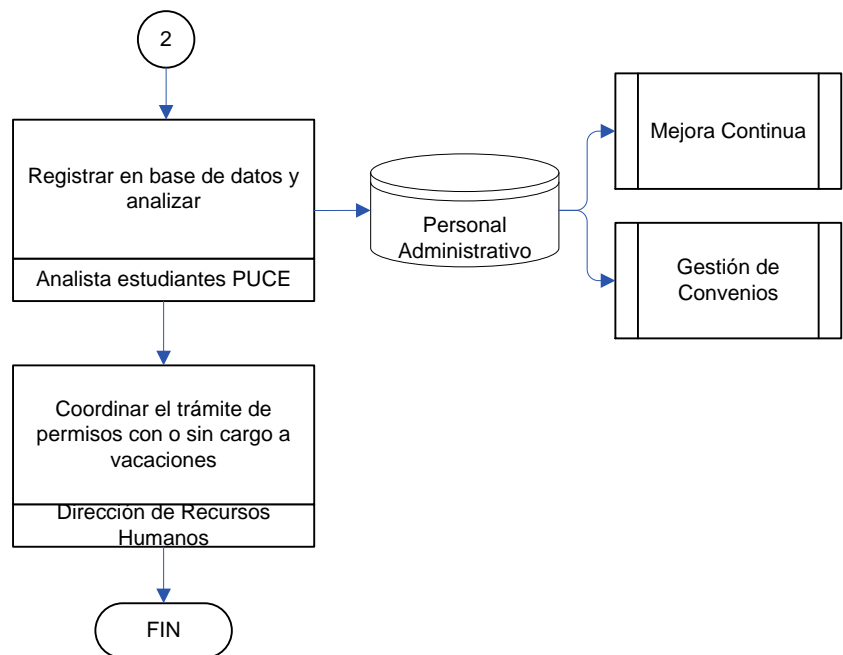
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 9	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE	
Edición No. 01		Pág. 5 de 7




 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 9	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE	
Edición No. 01		Pág. 6 de 7



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 9	PROCESO: Convocatoria, Postulación y Selección de los Administrativos PUCE	
Edición No. 01		Pág. 7 de 7



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 10	PROCESO: Admisión, Inducción y Acompañamiento, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo PUCE		
Edición No. 01			Pág. 1 de 7

1. PROPÓSITO: Admitir, inducir y asistir a las personas oportunamente antes y durante el intercambio a través de una asesoría directa y permanente.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la Admisión, Inducción y Acompañamiento de Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes PUCE

4. DEFINICIONES:


Admisión. Acción y resultado de recibir, dar entrada o aceptar algo.

Inducción. Incitación o instigación a hacer algo

Autorización. Es la acción y efecto de autorizar (reconocer la facultad o el derecho de una persona para hacer algo).

Carta de presentación. Es la carta que debe acompañar a todo Currículum Vitae y es de vital importancia.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 10	PROCESO: Admisión, Inducción y Acompañamiento, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo PUCE	
Edición No. 01		Pág. 2 de 7

5. POLÍTICAS:


Planificar, disponer y promover las acciones necesarias para la Inducción y Acompañamiento Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo a incorporarse en el programa de la D.R.I.

Se mantendrá un reporte mensual con las personas que viajen al exterior para tener un contacto directo en el acompañamiento.

6. INDICADORES:

Nombre	% Estudiantes, Profesores y Administrativo aceptados			
Descripción	Estudiantes Admitidos: es la cantidad de estudiantes, profesores y administrativos han sido aceptados por las universidades extranjeras.			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total estudiantes admitidos}}{\text{Total estudiantes presentados}} \times 100$	semestral	90%	Analista Estudiantes PUCE	Director de R.I.


Nombre	% Problemas Resueltos			
Descripción	Problemas Resueltos: Inconvenientes solucionados durante el intercambio. Problemas Presentados: Todos los inconvenientes durante el intercambio.			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total problemas resueltos}}{\text{Total problemas presentados}} \times 100$	semestral	90%	Analista Estudiantes PUCE	Director de R.I.

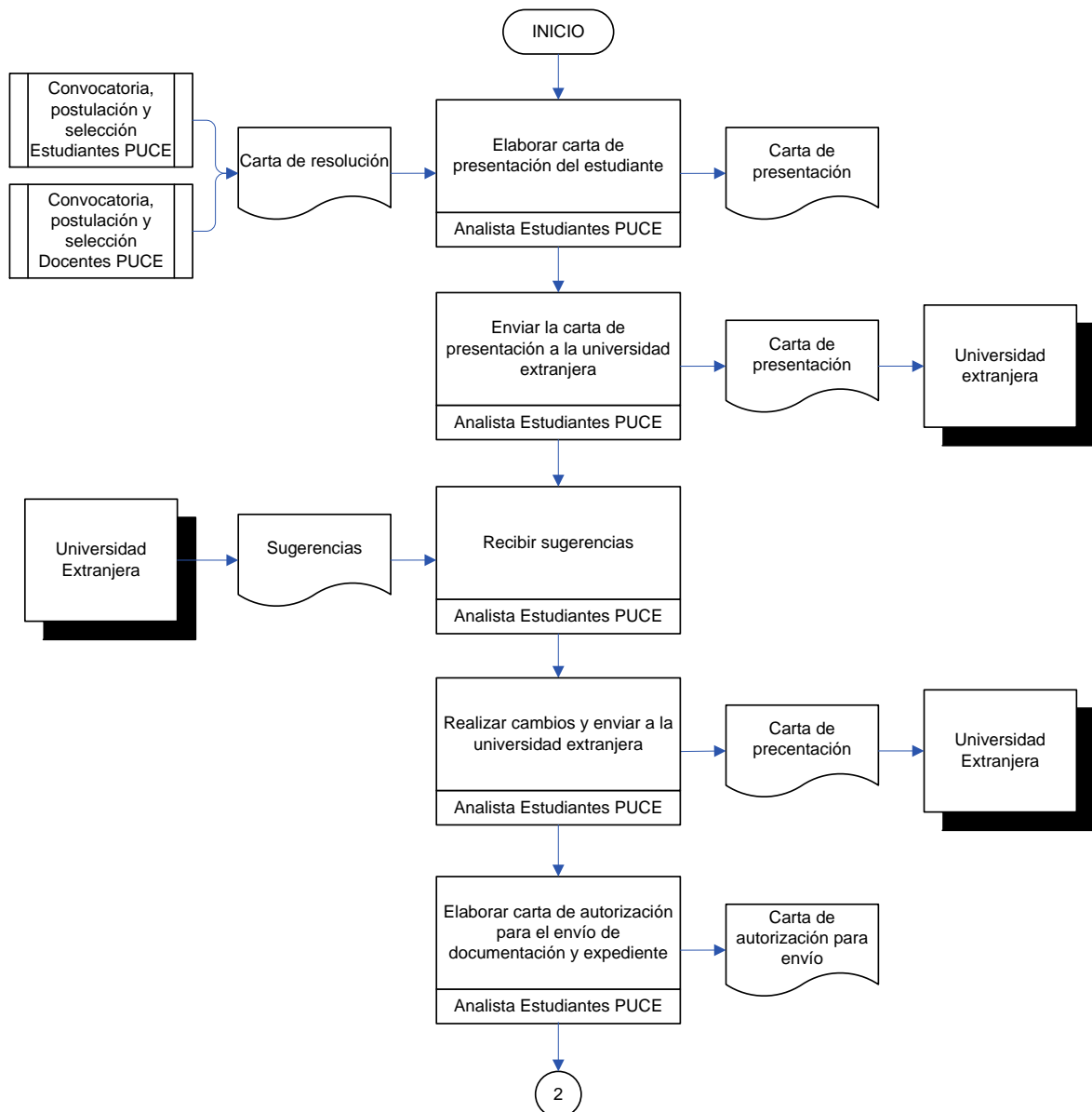
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 10	PROCESO: Admisión, Inducción y Acompañamiento, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo PUCE		
Edición No. 01			Pág. 3 de 7


7. DOCUMENTOS:

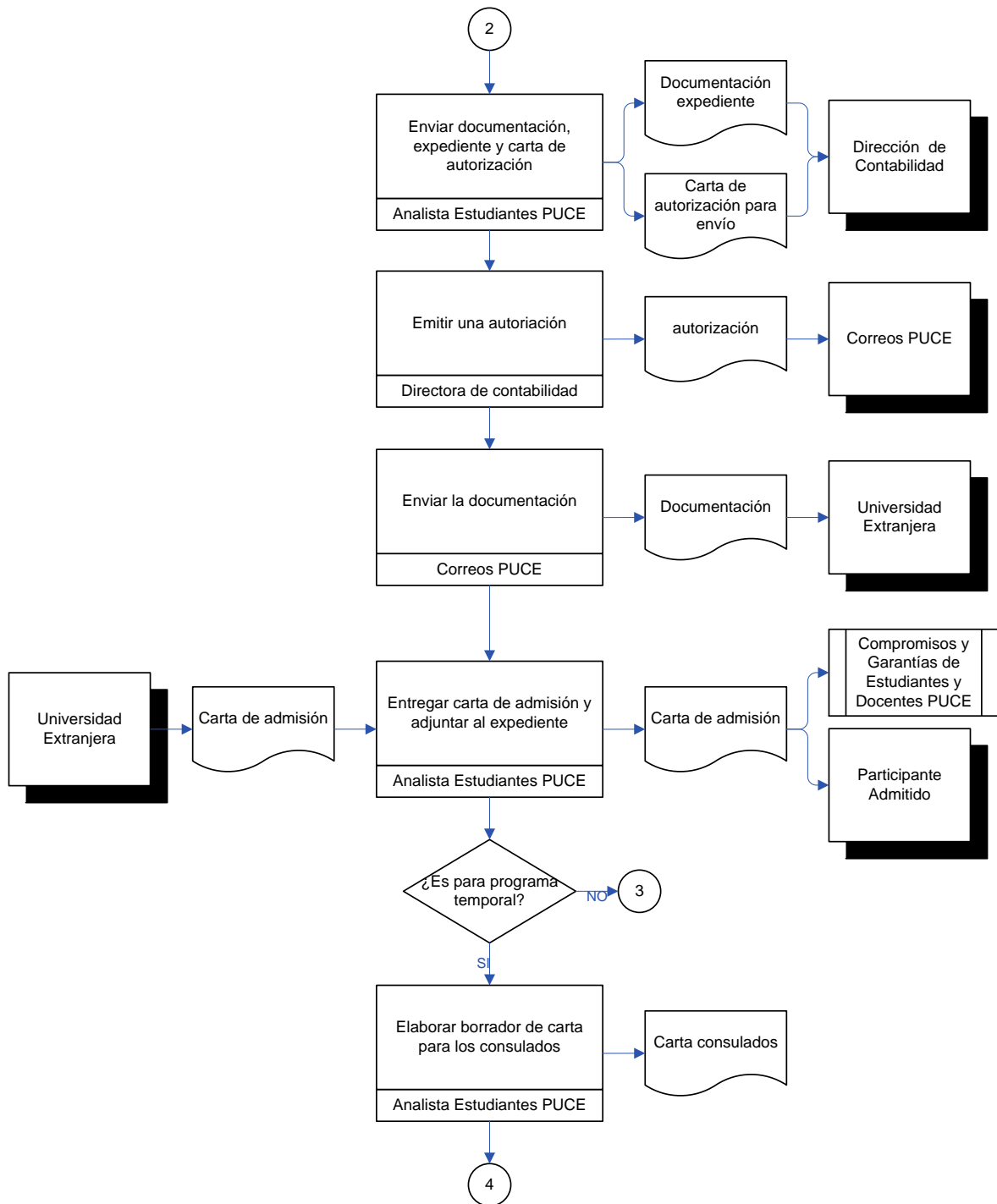
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

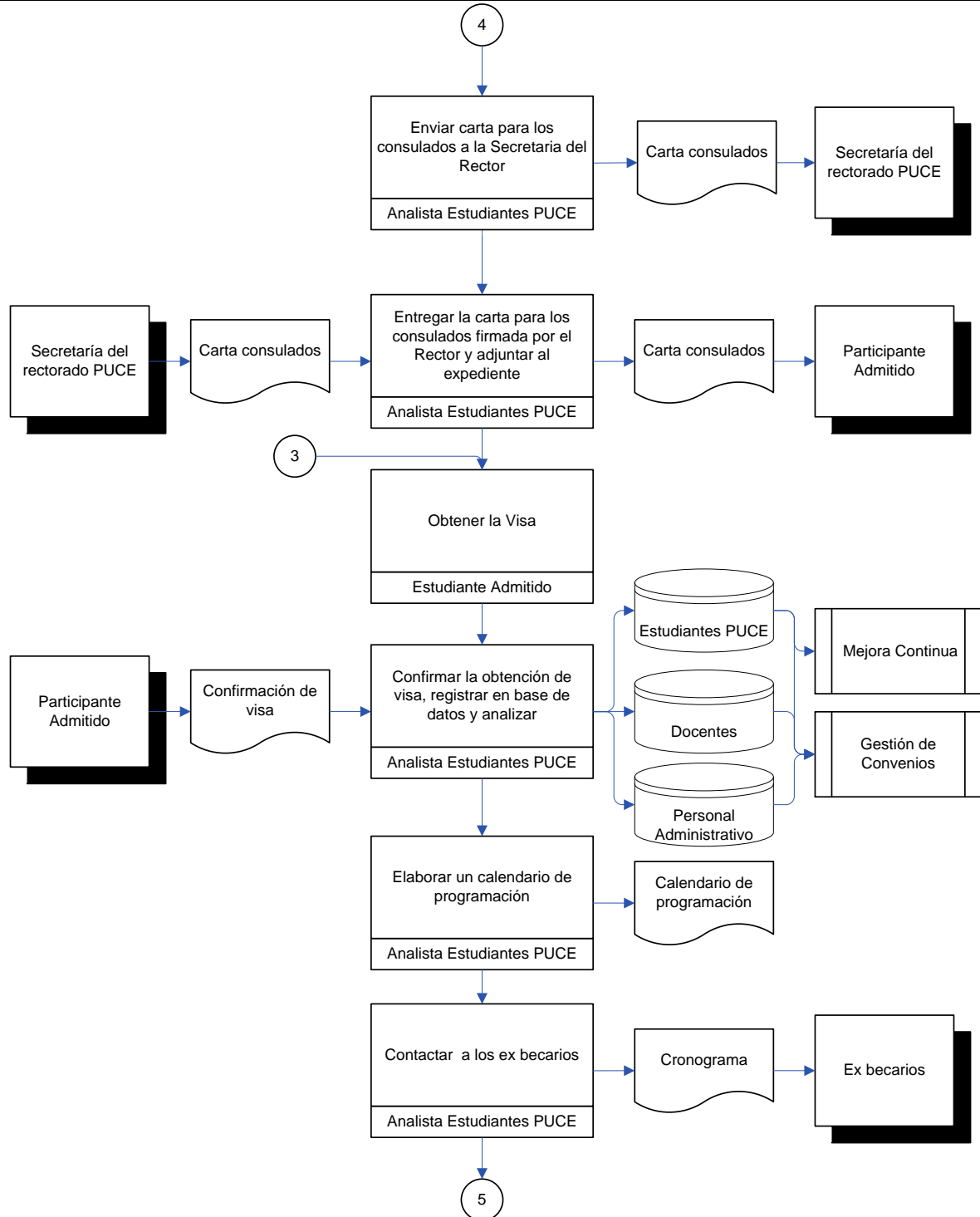
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 10	PROCESO: Admisión, Inducción y Acompañamiento, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo PUCE	
Edición No. 01		Pág. 4 de 7




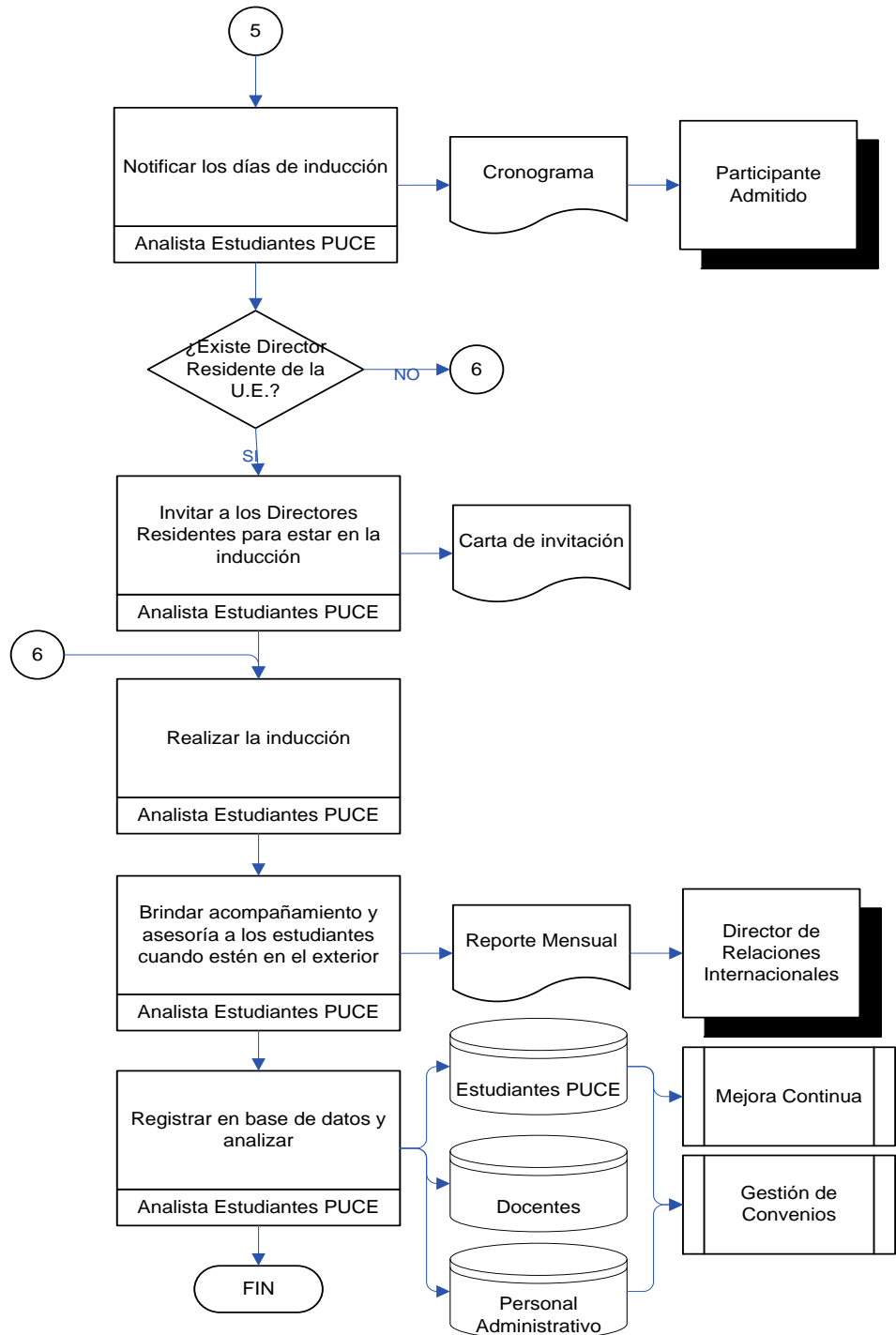
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 10	PROCESO: Admisión, Inducción y Acompañamiento, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo PUCE		
Edición No. 01			Pág. 5 de 7




 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 10	PROCESO: Admisión, Inducción y Acompañamiento, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo PUCE	
Edición No. 01		Pág. 6 de 7



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 10	PROCESO: Admisión, Inducción y Acompañamiento, Estudiantes, Docentes y Personal Administrativo PUCE	
Edición No. 01		Pág. 7 de 7



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 11	PROCESO: Compromisos y Garantías de Estudiantes y Docentes PUCE		
Edición No. 01			Pág. 1 de 6

1. PROPÓSITO: Garantizar los servicios de pos beca a realizarse con la universidad una vez culminado el intercambio por medio de la firma de pagarés por parte del garante.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para los Estudiantes y Docentes de la PUCE.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes PUCE

4. DEFINICIONES:


Garante: Persona que da seguridad de que una cosa va a realizarse.

Pagaré: Documento con el que una o varias personas se comprometen a pagar una cantidad de dinero en un tiempo determinado.

Autorización. Es la acción y efecto de autorizar (reconocer la facultad o el derecho de una persona para hacer algo).

Comprobante. Documento que sirve de prueba de un desembolso en efectivo.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 11	PROCESO: Compromisos y Garantías de Estudiantes y Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 2 de 6

5. POLÍTICAS:

En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en las presentes bases, en el contrato de compromisos y garantías para programas de estudios en el exterior, la PUCE de acuerdo a sus facultades de administrador del proceso contractual, ejercerá la competencia legal correspondiente.


6. INDICADORES:

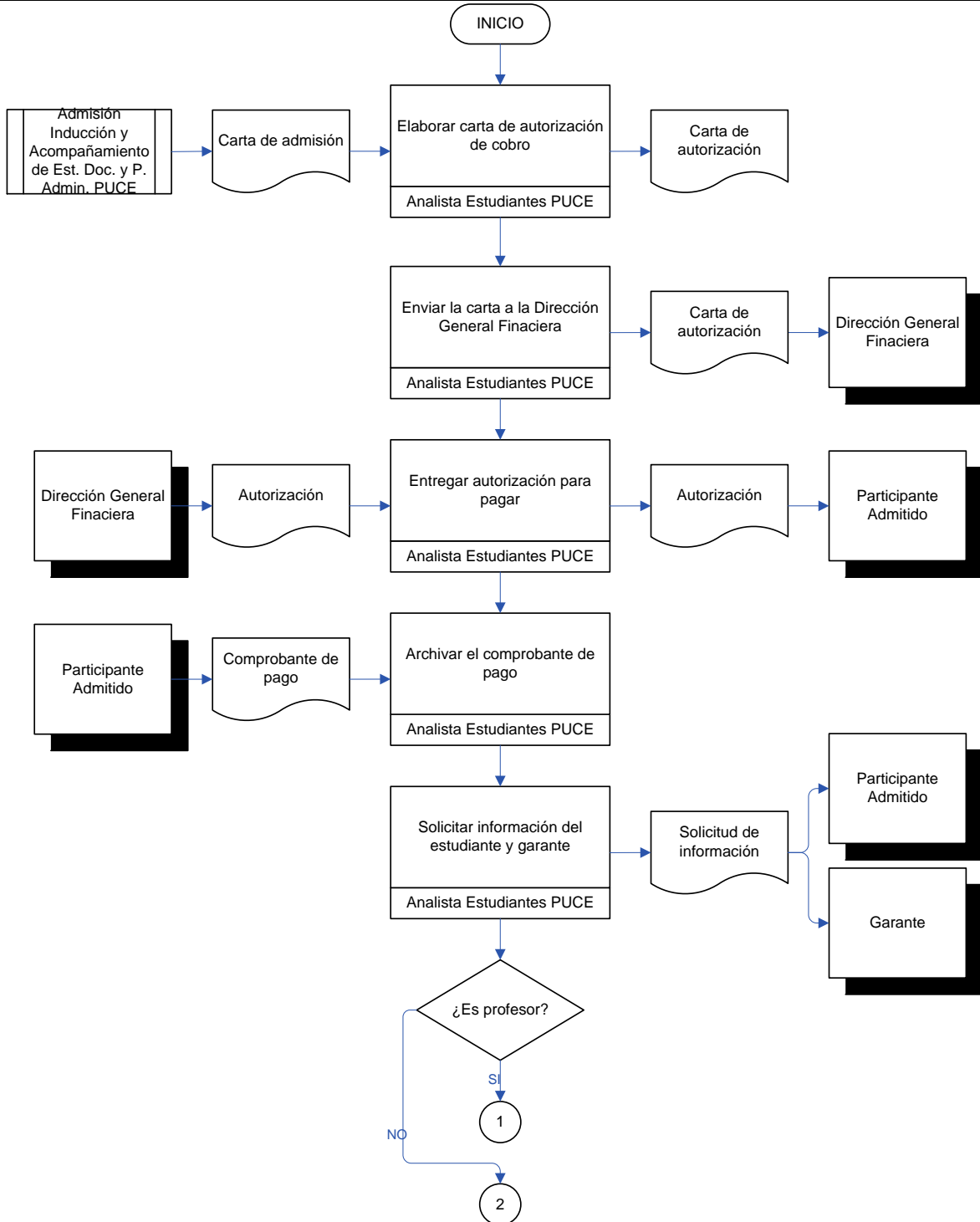
Nombre	% Compromisos Cumplidos			
Descripción	Compromisos Adquiridos: Todos los compromisos por cumplir Compromisos cumplidos: Actividades cumplidas			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Compromisos cumplidos}}{\text{Total compromisos adquiridos}} \times 100$	Semestral	Meta	Analista Estudiantes PUCE	Director R.I.


7. DOCUMENTOS:

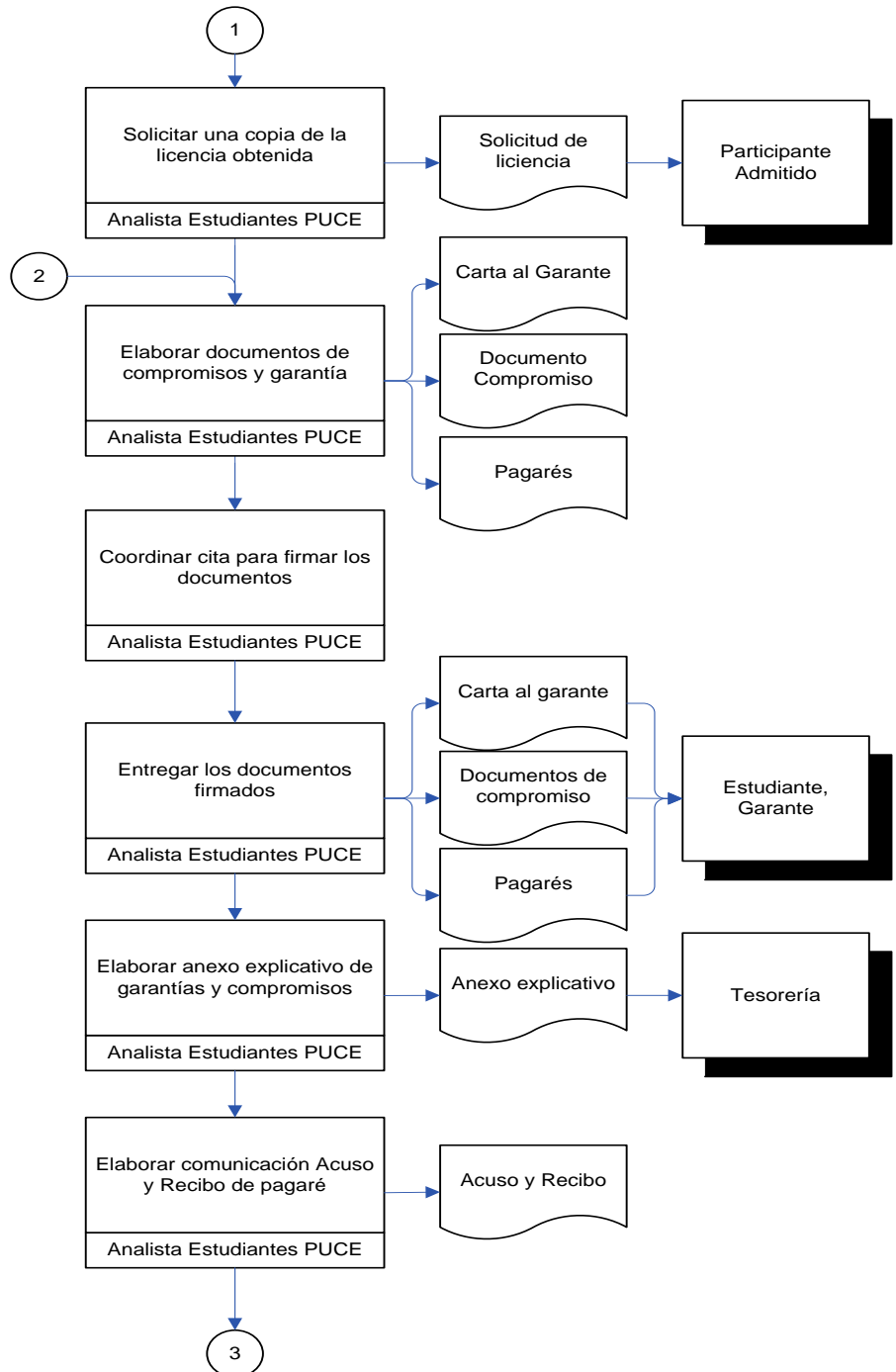
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

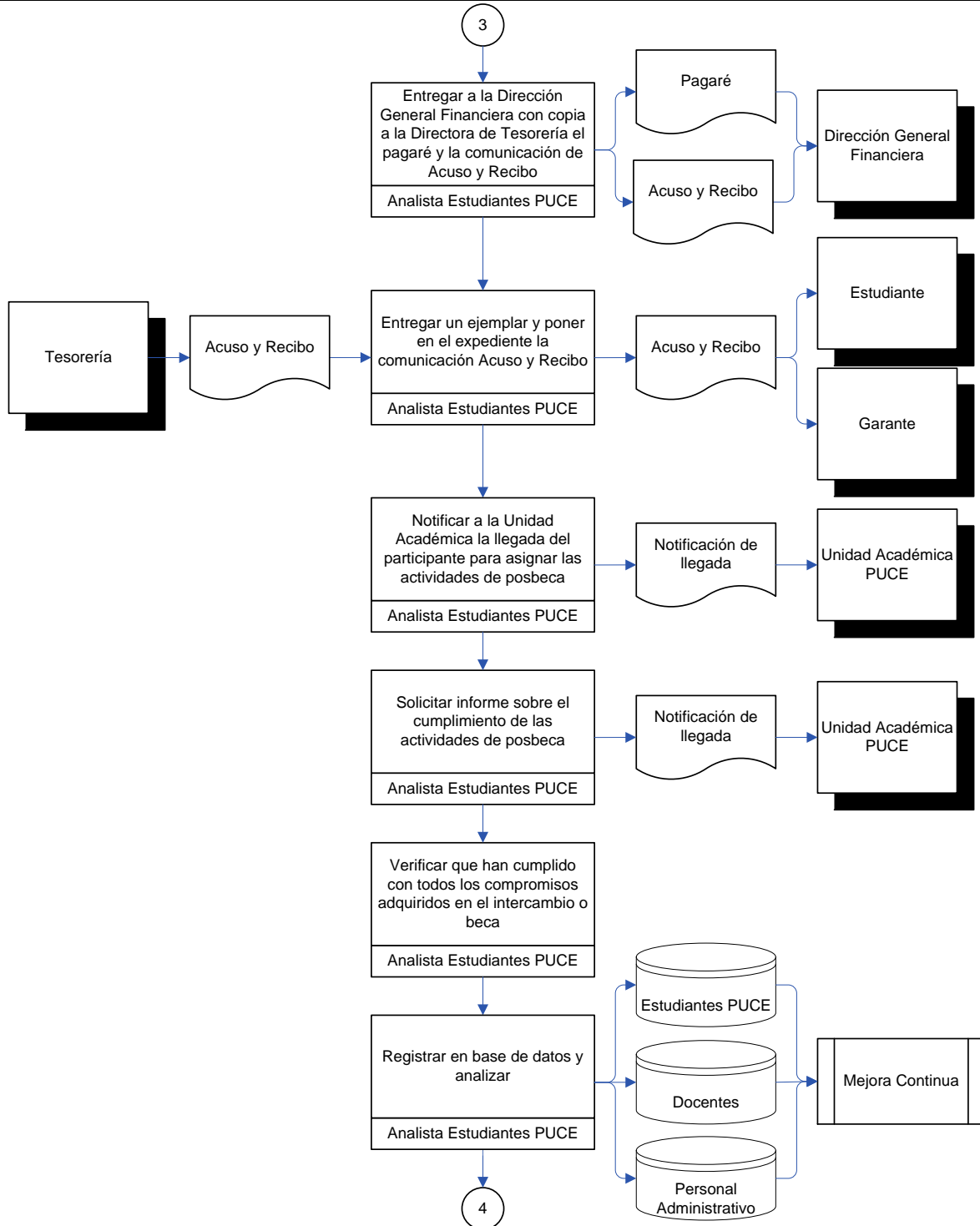
	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 11	PROCESO: Compromisos y Garantías de Estudiantes y Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 3 de 6




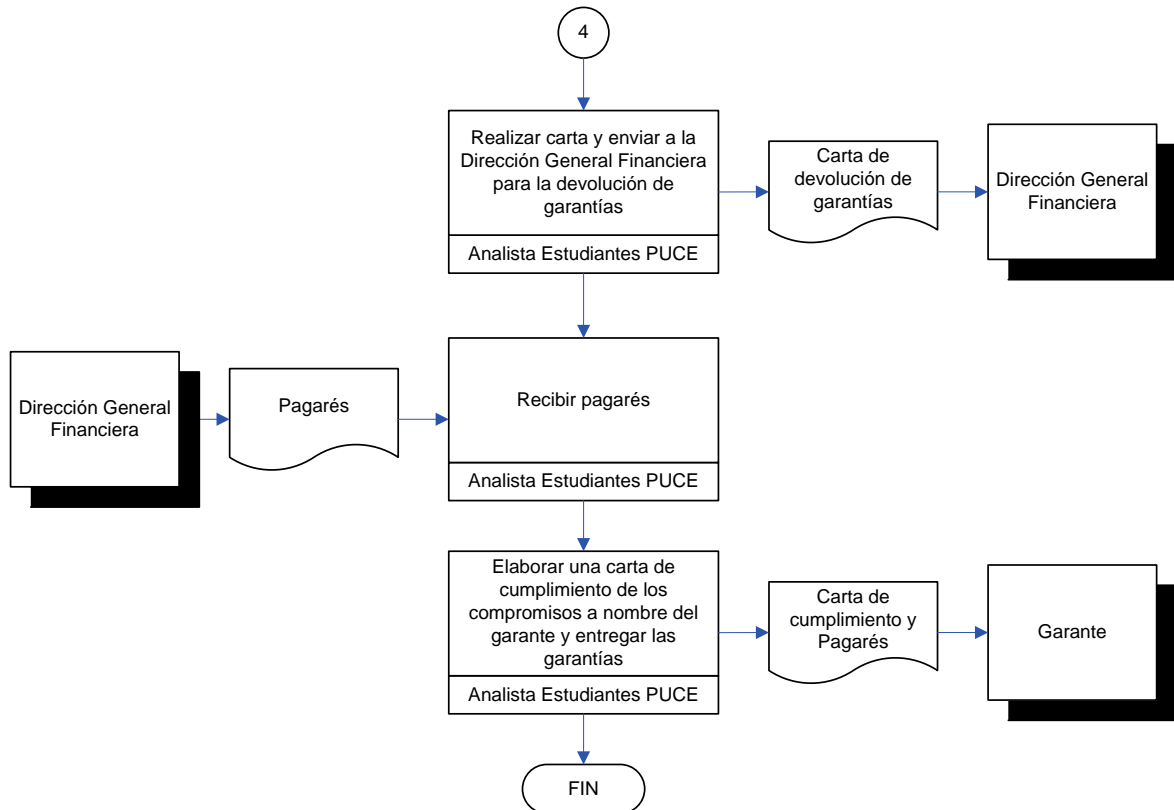
	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 11	PROCESO: Compromisos y Garantías de Estudiantes y Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 4 de 6




	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 11	PROCESO: Compromisos y Garantías de Estudiantes y Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 5 de 6



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 11	PROCESO: Compromisos y Garantías de Estudiantes y Docentes PUCE	
Edición No. 01		Pág. 6 de 6



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 1 de 9

1. PROPÓSITO: Incrementar la movilidad de estudiantes extranjeros en la PUCE en base a la promoción de ofertas académicas.

2. ALCANCE: Este proceso aplica desde la promoción hasta la matriculación de los Estudiantes Extranjeros.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes Extranjeros

4. DEFINICIONES:


Estudiante Extranjero: Estudiante que proviene de una universidad que se ubica en otro país.

Promoción: acción de promocionar a una persona, un producto, un servicio.

Postulación: Acción y efecto de postular o postularse.

Inscripción: Inclusión de una cosa o del nombre de alguien en una lista o registro para un fin determinado.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 2 de 9

Calendario académico. Es la distribución del tiempo que se requiere para realizar las actividades de trabajo académico

5. POLÍTICAS:


Asegurar la provisión de información válida y confiable para la toma de decisiones en los asuntos académicos en lo referente a la Promoción, Postulación e Inscripción de Estudiantes Extranjeros.

Comunicar la posibilidad de acceder a una familia anfitriona.

En caso de que el pago provisional por parte del estudiante extranjero sea mayor al pago real se deberá emitir una nota de crédito, caso contrario se deberá solicitar una ampliación de créditos.

6. INDICADORES:


Nombre	% de incremento de movilidad estudiantes extranjeros			
Descripción	Estudiantes seleccionados semestre pasado: alumnos del semestre anterior que participaron en el intercambio Estudiantes seleccionados este semestre: alumnos del presente semestre			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\left(\frac{\text{\# estudiantes seleccionados semestre pasado}}{\text{\# estudiantes seleccionados este semestre}} \right) - 1 \times 100$	semestral	$\geq 10\%$	Director de R.I.	Director de R.I.

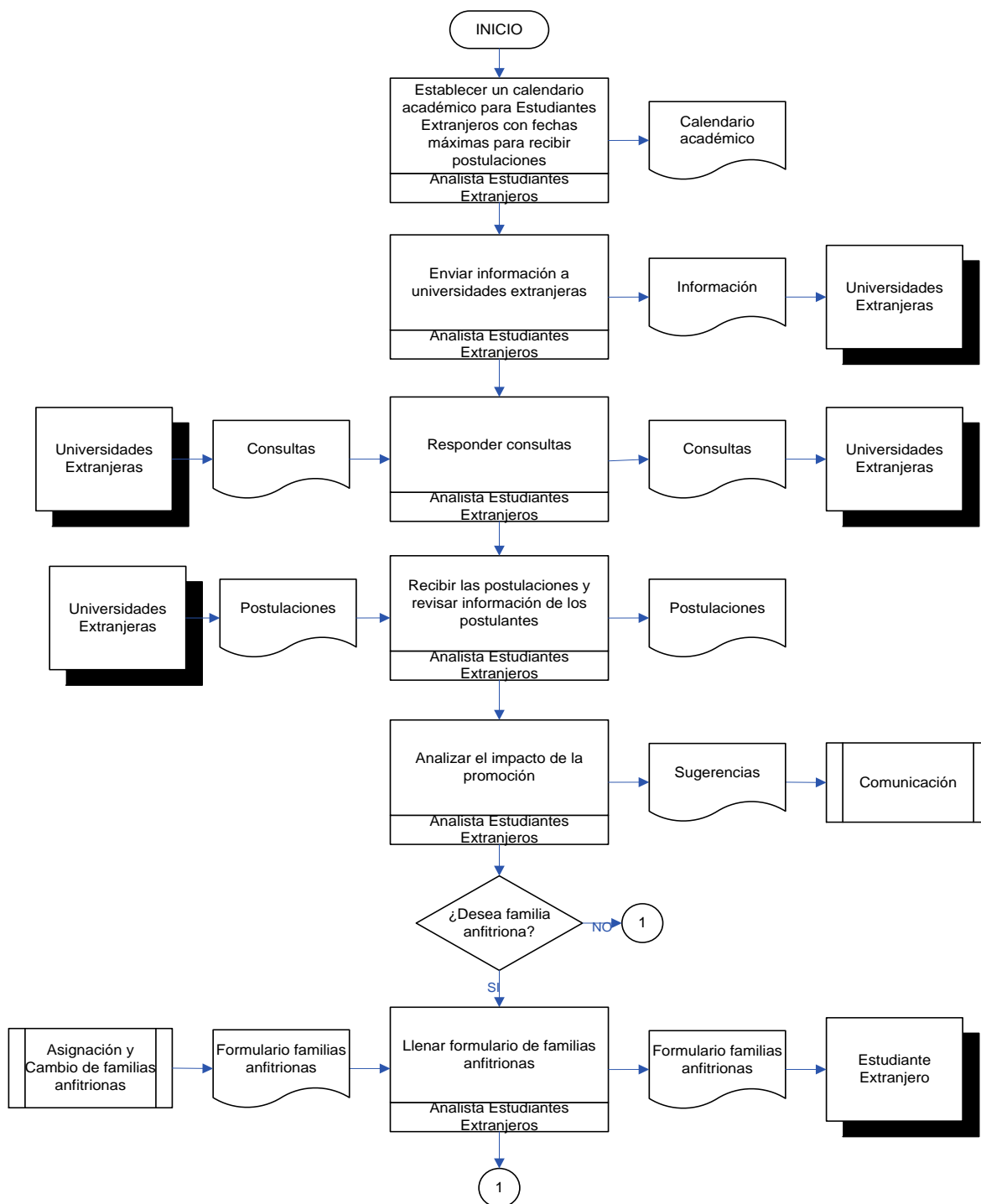
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 3 de 9


7. DOCUMENTOS:

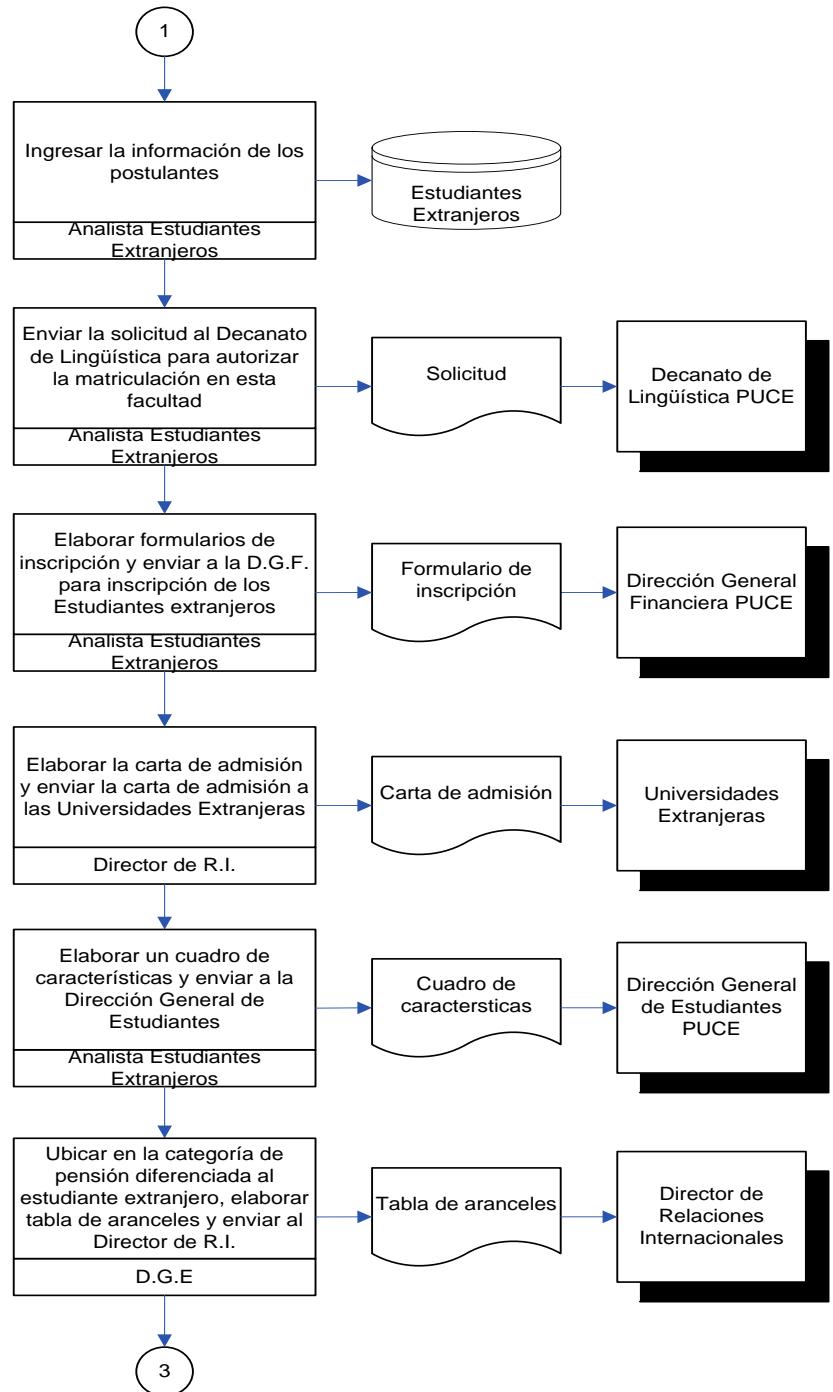
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

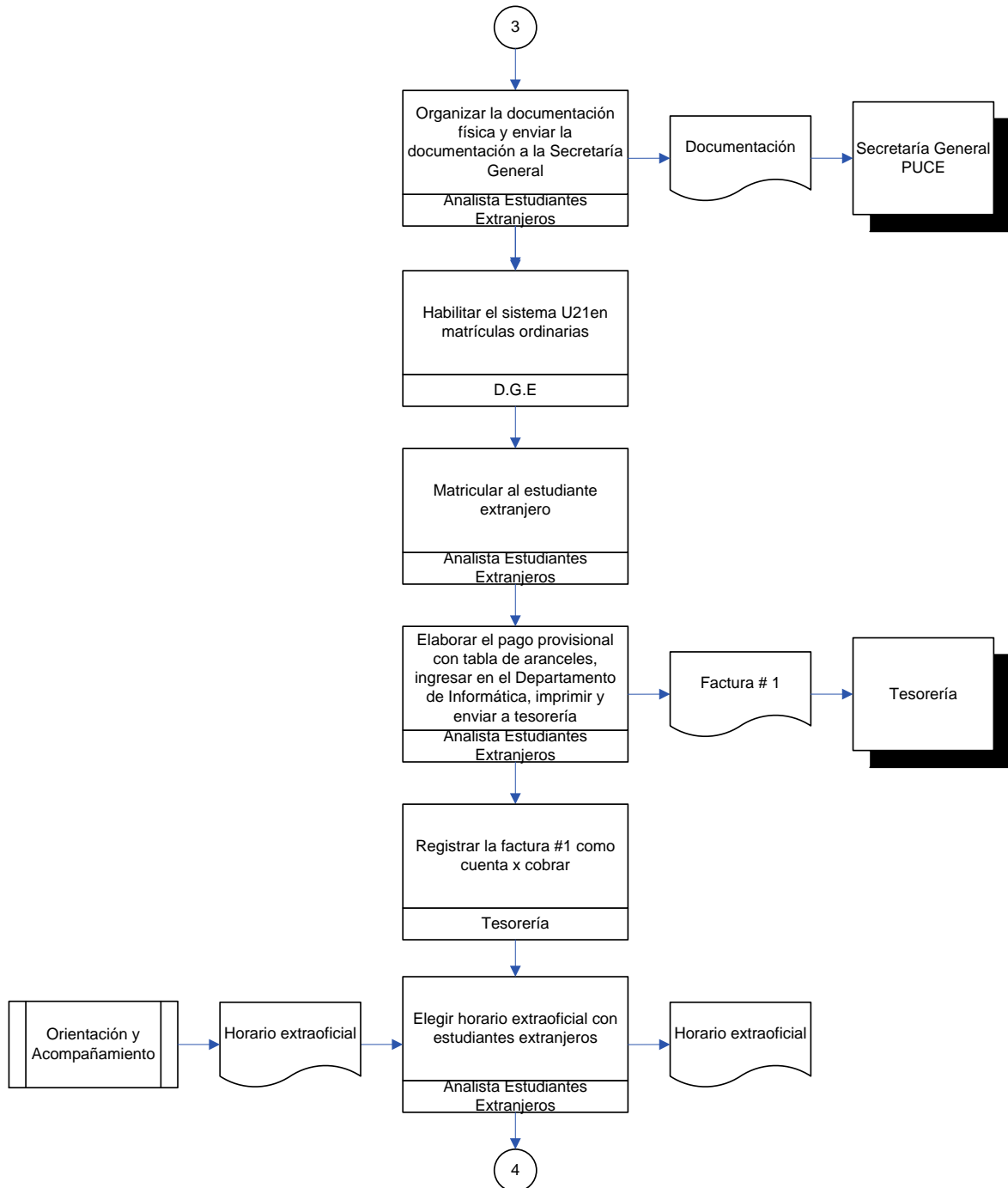
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 4 de 9




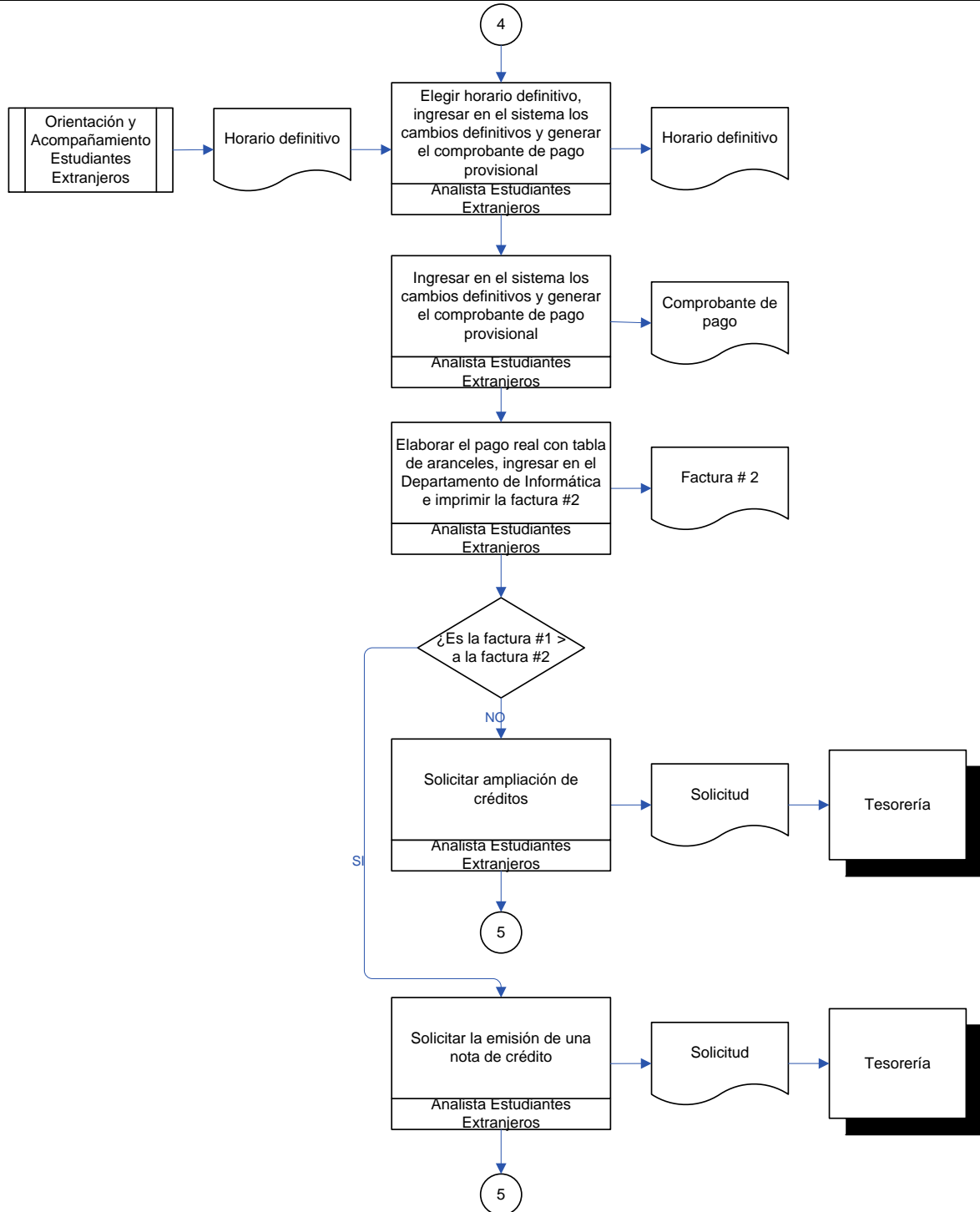
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros	
Edición No. 01		Pág. 5 de 9




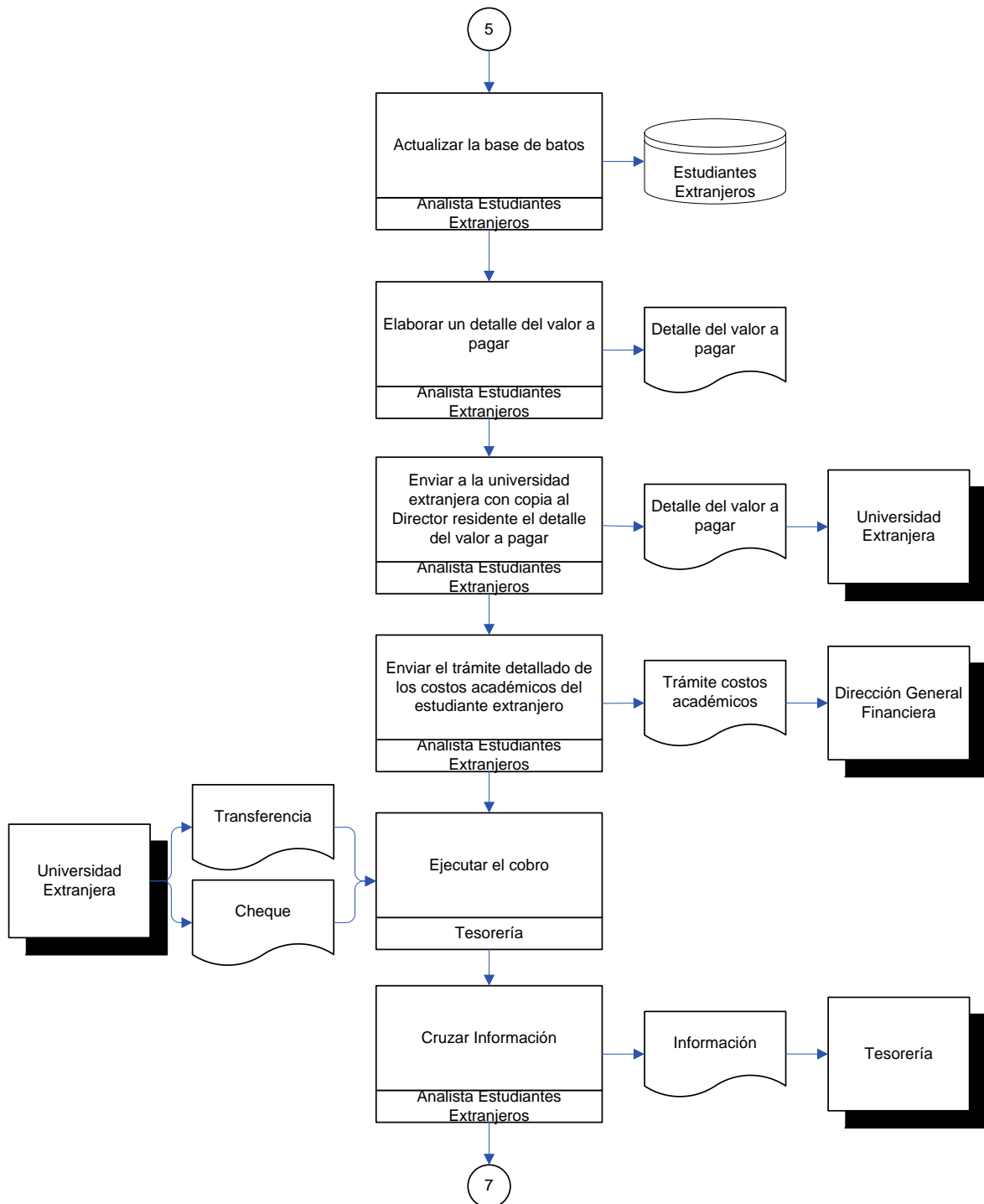
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros	
Edición No. 01		Pág. 6 de 9




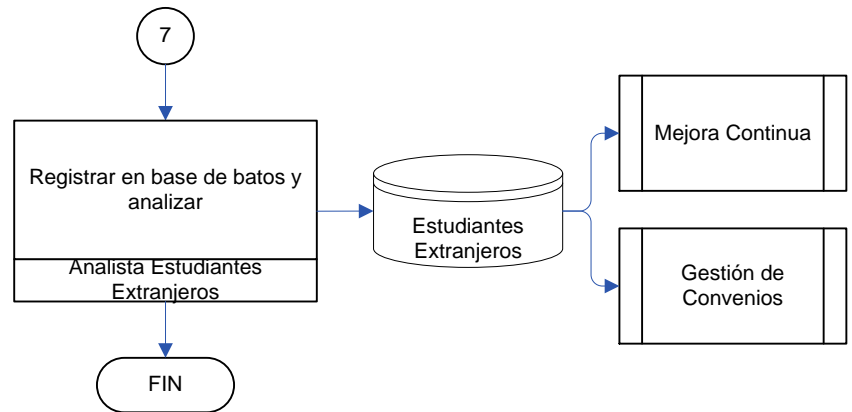
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 7 de 9




 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros	
Edición No. 01		Pág. 8 de 9



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 12	PROCESO: Promoción, Postulación, Inscripción y Matriculación de Estudiantes Extranjeros	
Edición No. 01		Pág. 9 de 9



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 13	PROCESO: Orientación y Acompañamiento de Estudiantes Extranjeros.	
Edición No. 01		Pág. 1 de 5

1. PROPÓSITO: Asistir a las personas oportunamente antes y durante su permanencia en el Ecuador a través de una asesoría directa y permanente enfocada en el cronograma de actividades.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la orientación y acompañamiento de Estudiantes Extranjeros.

3. DUEÑO DEL PROCESO:


Analista Estudiantes Extranjeros

4. DEFINICIONES:

Orientación: Información o pauta que se da sobre alguna cuestión para que se lleve a cabo.

Acompañamiento: Es la ayuda que otorga a la hora de resolver dudas específicas en el área de interés.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 13	PROCESO: Orientación y Acompañamiento de Estudiantes Extranjeros.		
Edición No. 01			Pág. 2 de 5

5. POLÍTICAS:


Es responsabilidad de todo el personal relacionado con la D.R.I atender a las inquietudes, y proporcionar toda la información requerida por parte de los estudiantes extranjeros de una manera oportuna.

Todas las actividades planteadas en el cronograma se deberán cumplir en las fechas estipuladas para que no exista confusión.

La orientación deberá ser de forma general para todos los estudiantes extranjeros.

6. INDICADORES:

Nombre	% de actividades realizadas			
Descripción	Actividades designadas: constituye el número de actividades designadas. Actividades cumplidas: es el número de actividades cumplidas.			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Actividades cumplidas}}{\text{Actividades designadas}} \times 100$	semestral	90%	Analista Estudiantes Extranjeros	Director de R.I


		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 13	PROCESO: Orientación y Acompañamiento de Estudiantes Extranjeros.		
Edición No. 01			Pág. 3 de 5

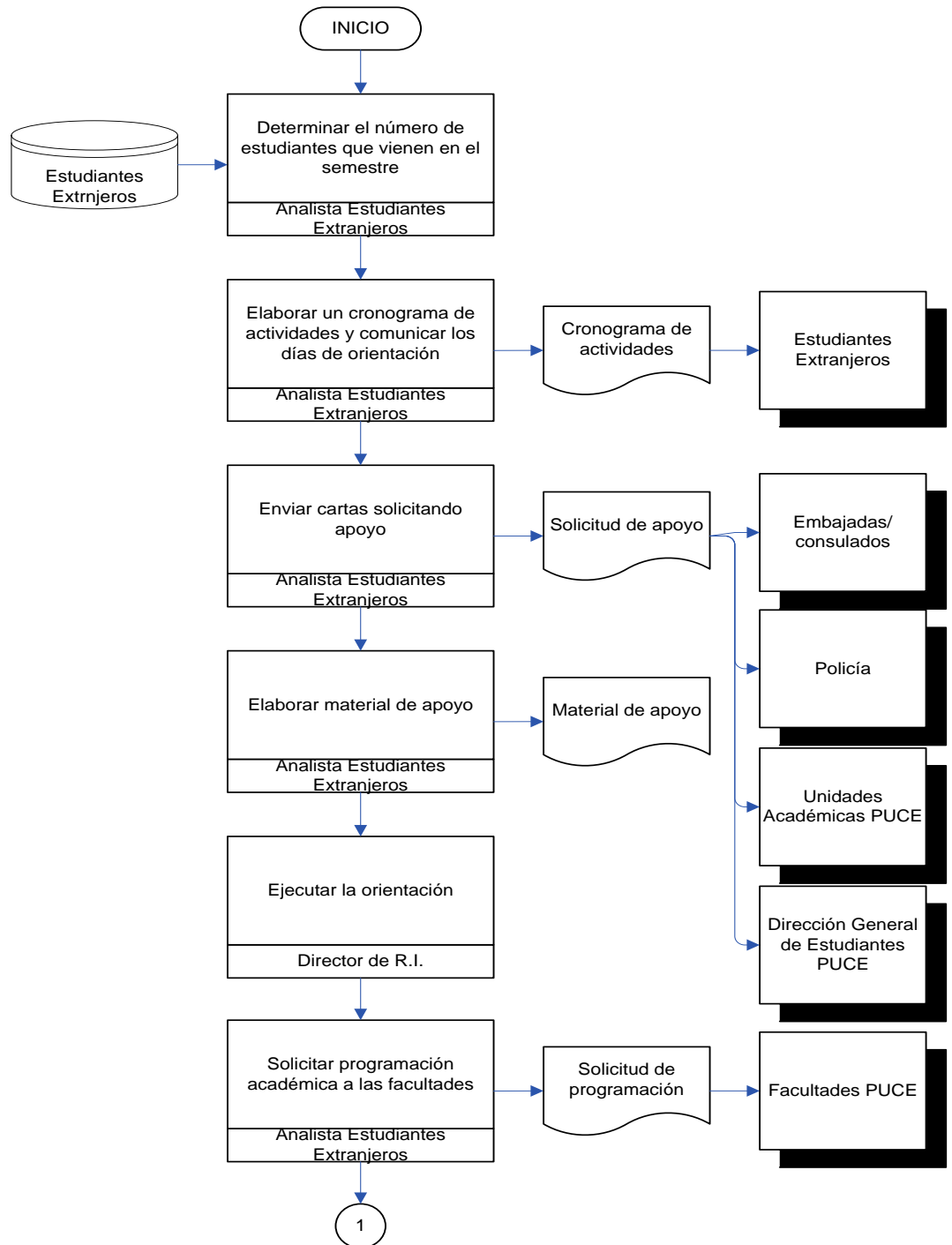
Nombre	% Problemas Resueltos			
Descripción	Problemas Resueltos: Inconvenientes solucionados durante el intercambio. Problemas Presentados: Todos los inconvenientes durante el intercambio.			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total problemas resueltos}}{\text{Total problemas presentados}} \times 100$	semestral	90%	Analista Estudiantes Extranjeros	Director de R.I.


7. DOCUMENTOS:

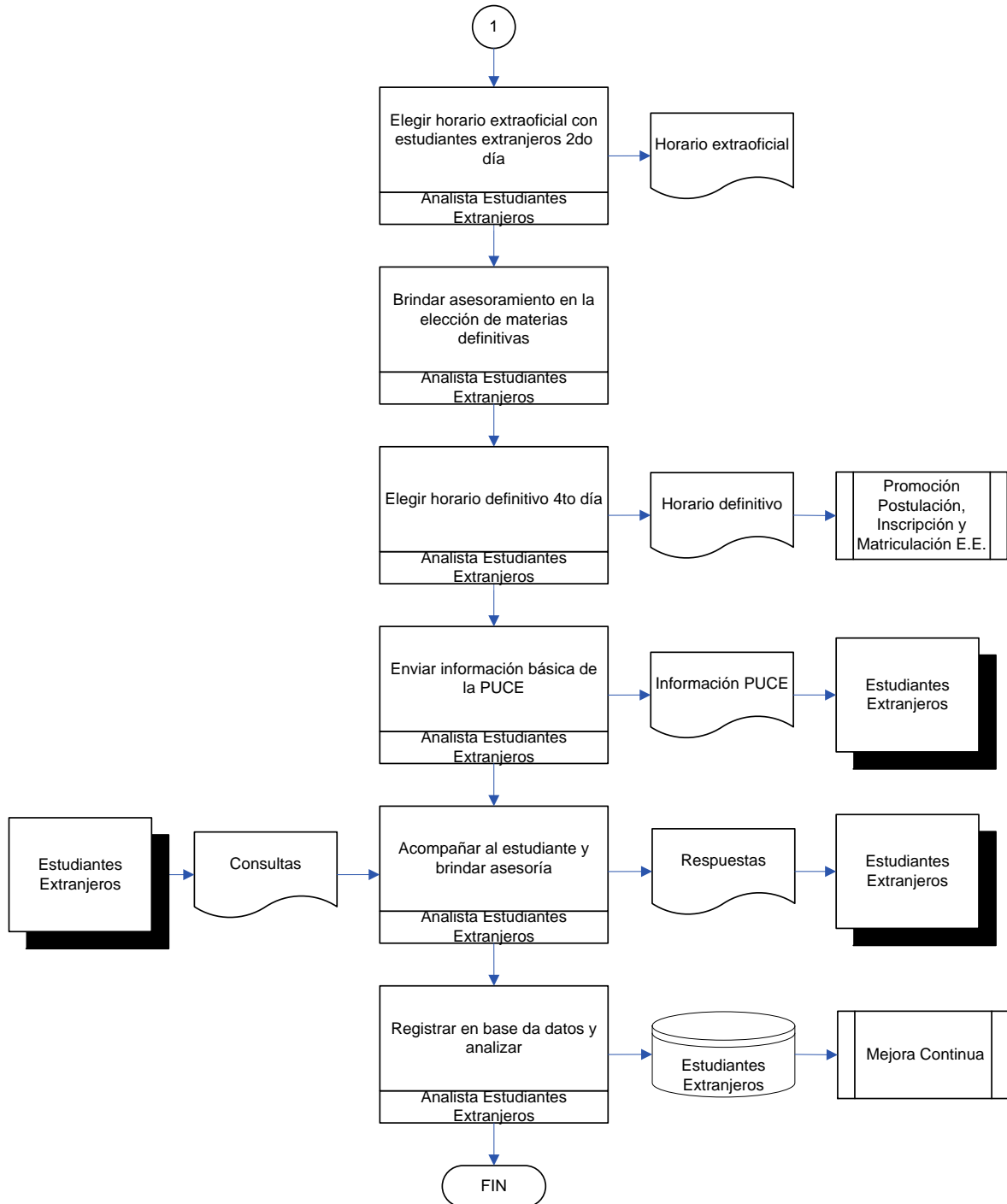
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

	Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 13	PROCESO: Orientación y Acompañamiento de Estudiantes Extranjeros.	
Edición No. 01		Pág. 4 de 5



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 13	PROCESO: Orientación y Acompañamiento de Estudiantes Extranjeros.		
Edición No. 01			Pág. 5 de 5



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 14	PROCESO: Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 1 de 7

1. PROPÓSITO: Incrementar la movilidad de estudiantes extranjeros en la PUCE a través de la elaboración de programas específicos que sean atractivos para las universidades extranjeras.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para Estudiantes Extranjeros que deseen un programa específico y temporal.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes Extranjeros

4. DEFINICIONES:


Programa: Proyecto o planificación ordenada de actividades que componen una cosa que se va a realizar.

Temporal: Que dura por algún tiempo determinado.

Propuesta. Ofrecimiento o invitación para hacer una cosa determinada.

Sugerencias. Es la formulación por parte de usuario de su opinión o propuesta de mejora a los servicios ofrecidos por una institución.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 14	PROCESO: Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 2 de 7

5. POLÍTICAS:

La realización del programa temporal deberá estar acorde a las políticas de la PUCE y de la D.R.I.

Hacer un seguimiento y supervisar los programas para que sean cumplidos a cabalidad por el personal designado en el D.R.I.


6. INDICADORES:

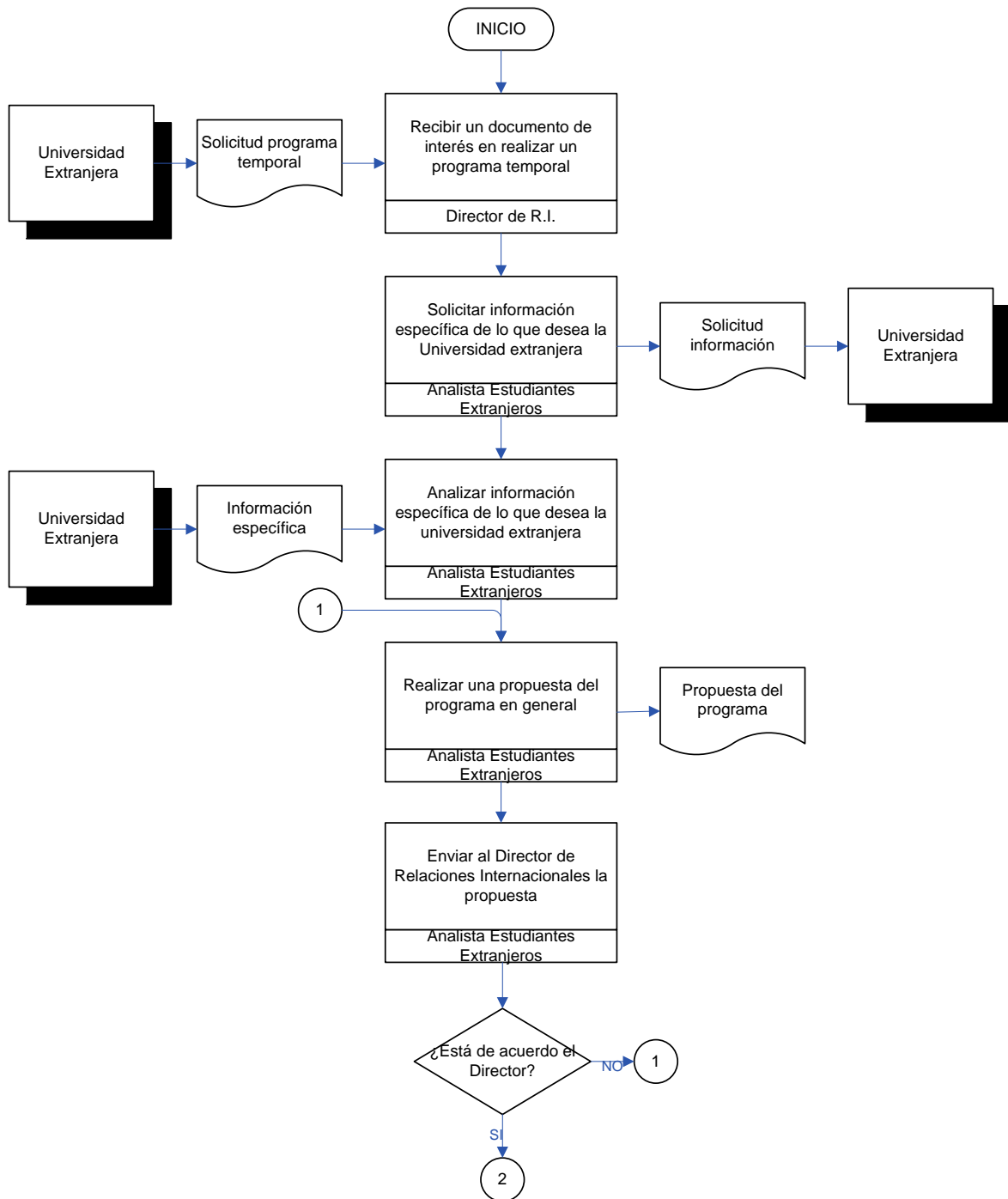
Nombre	% programas temporales realizados			
Descripción	Programas por realizar: Todas las propuestas Programas realizados: Programas concretados			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Total programas realizados}}{\text{Total programas por realizar}} \times 100$	semestral	90%	Analista Estudiantes Extranjeros	Director de R.I


7. DOCUMENTOS:

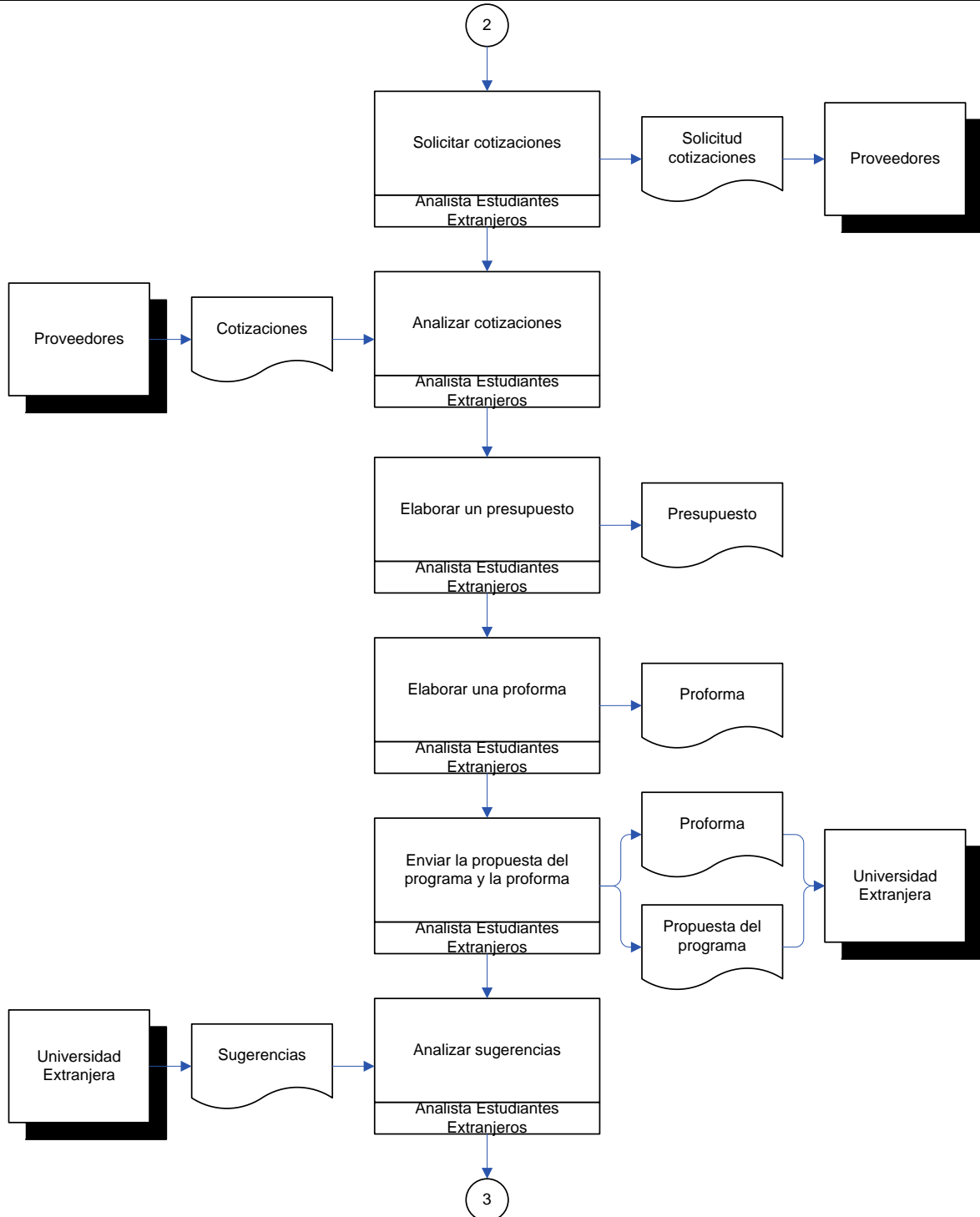
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

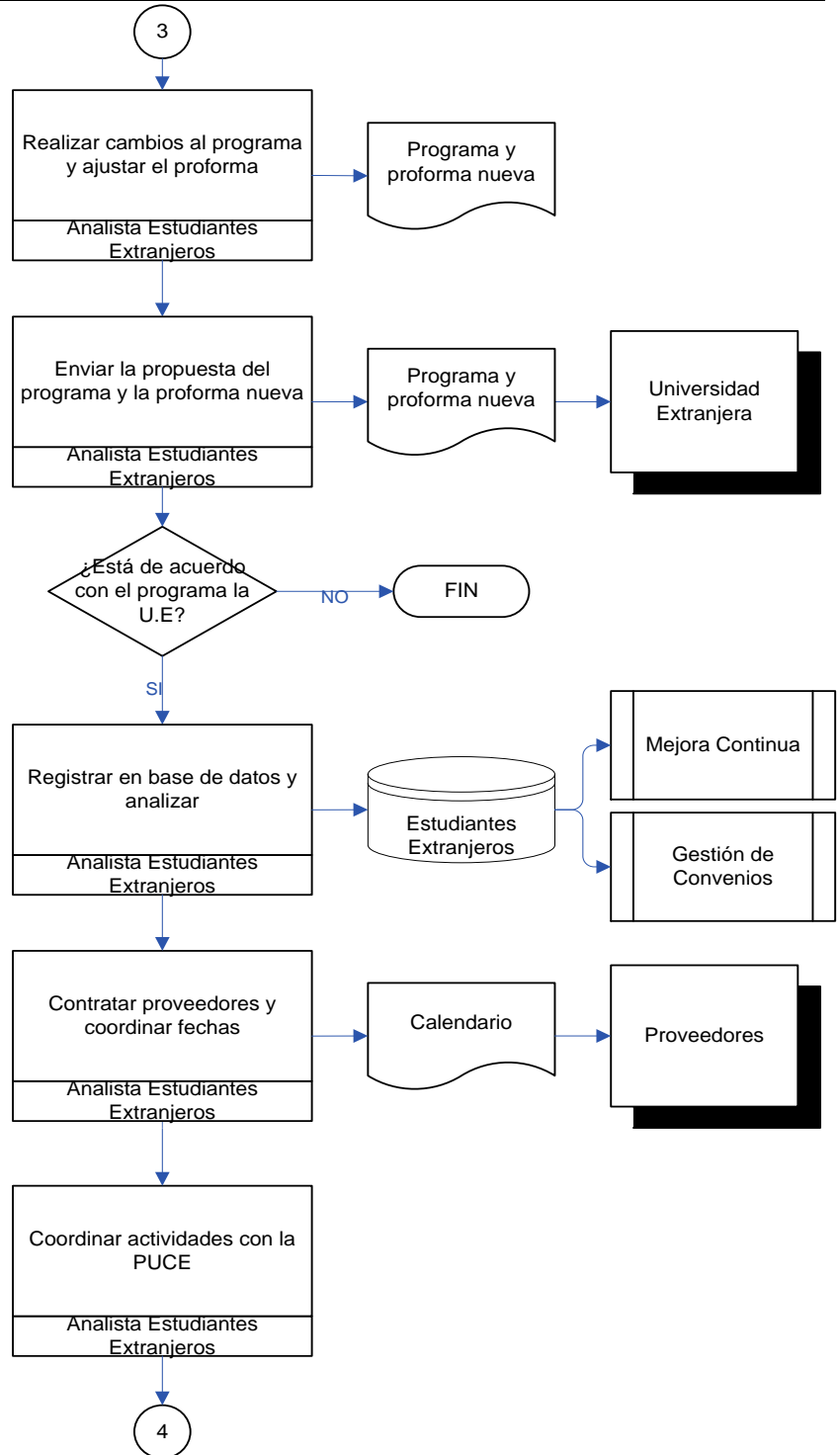
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 14	PROCESO: Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros	
Edición No. 01		Pág. 3 de 7




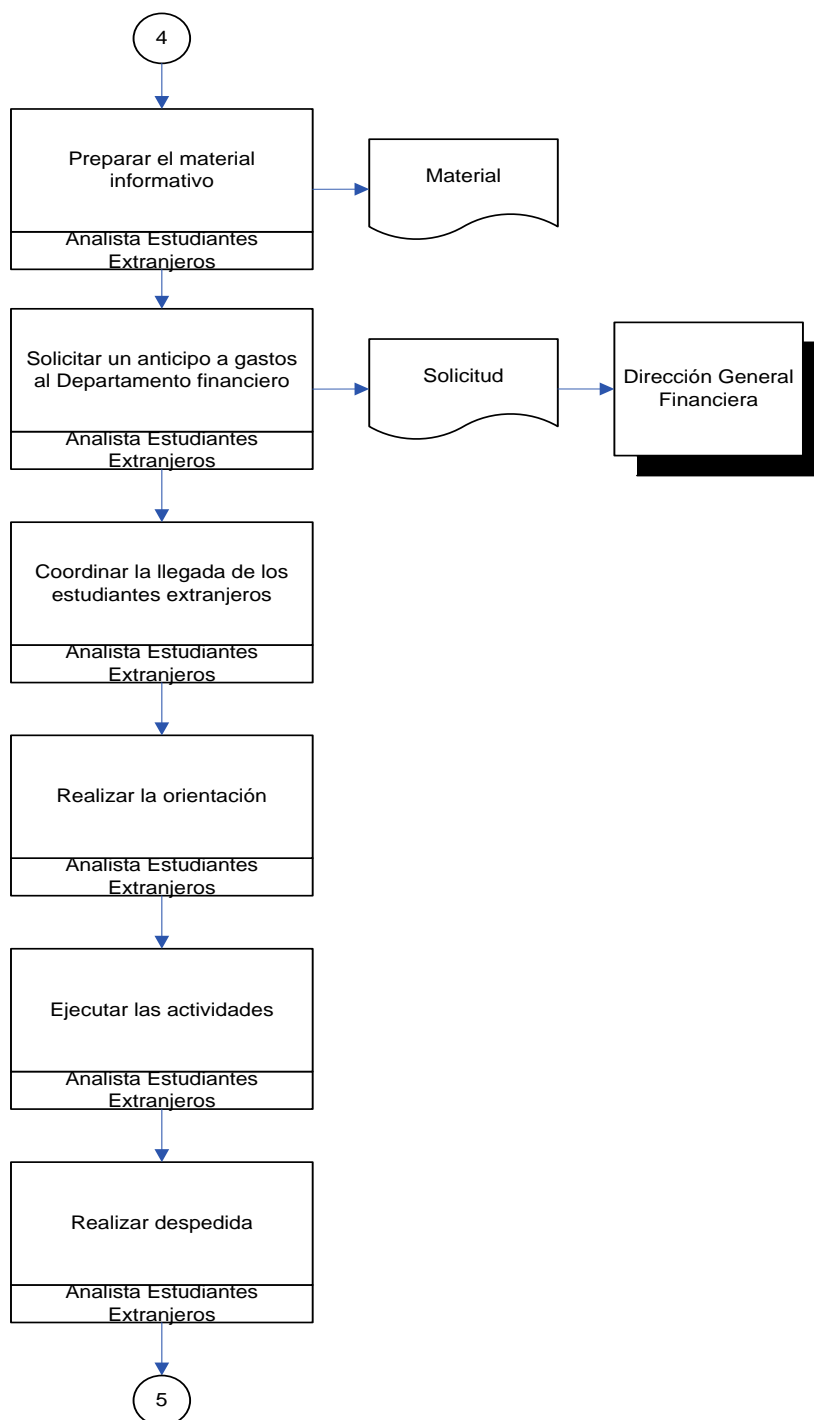
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 14	PROCESO: Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 4 de 7




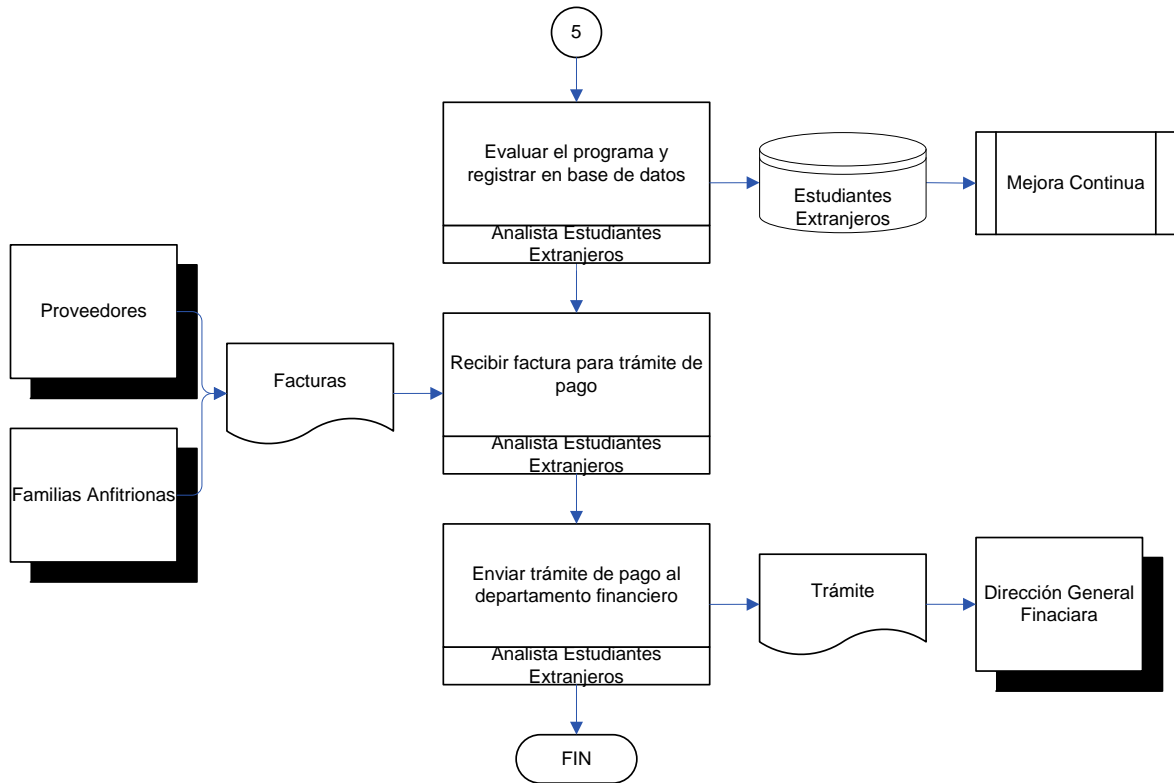
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 14	PROCESO: Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros	
Edición No. 01		Pág. 5 de 7




		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 14	PROCESO: Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 6 de 7



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 14	PROCESO: Gestión de programas temporales para Estudiantes Extranjeros		
Edición No. 01			Pág. 7 de 7



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 15	PROCESO: Calificación de Familias Anfitrionas	
Edición No. 01		Pág. 1 de 4

1. PROPÓSITO: Poseer una base de datos idónea de familias a través de una evaluación, y criterios de selección.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la Calificación de Familias Anfitrionas.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes Extranjeros


4. DEFINICIONES:

Familia: Es la unión de personas que comparten un proyecto vital en común, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo.

Anfitriona: Es la persona que acoge a otra en su casa o a su mesa y de buen grado comparte lo suyo.

Calificación: Se conoce como calificación al acto de calificar a algo o a alguien.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 15	PROCESO: Calificación de Familias Anfitrionas		
Edición No. 01			Pág. 2 de 4

5. POLÍTICAS:

La información brindada a las familias debe ser clara y precisa con el fin de evitar problemas en el futuro.

La Analista de Estudiantes Extranjeros es la persona que evalúa las características de la posible familia anfitriona.


6. INDICADORES:

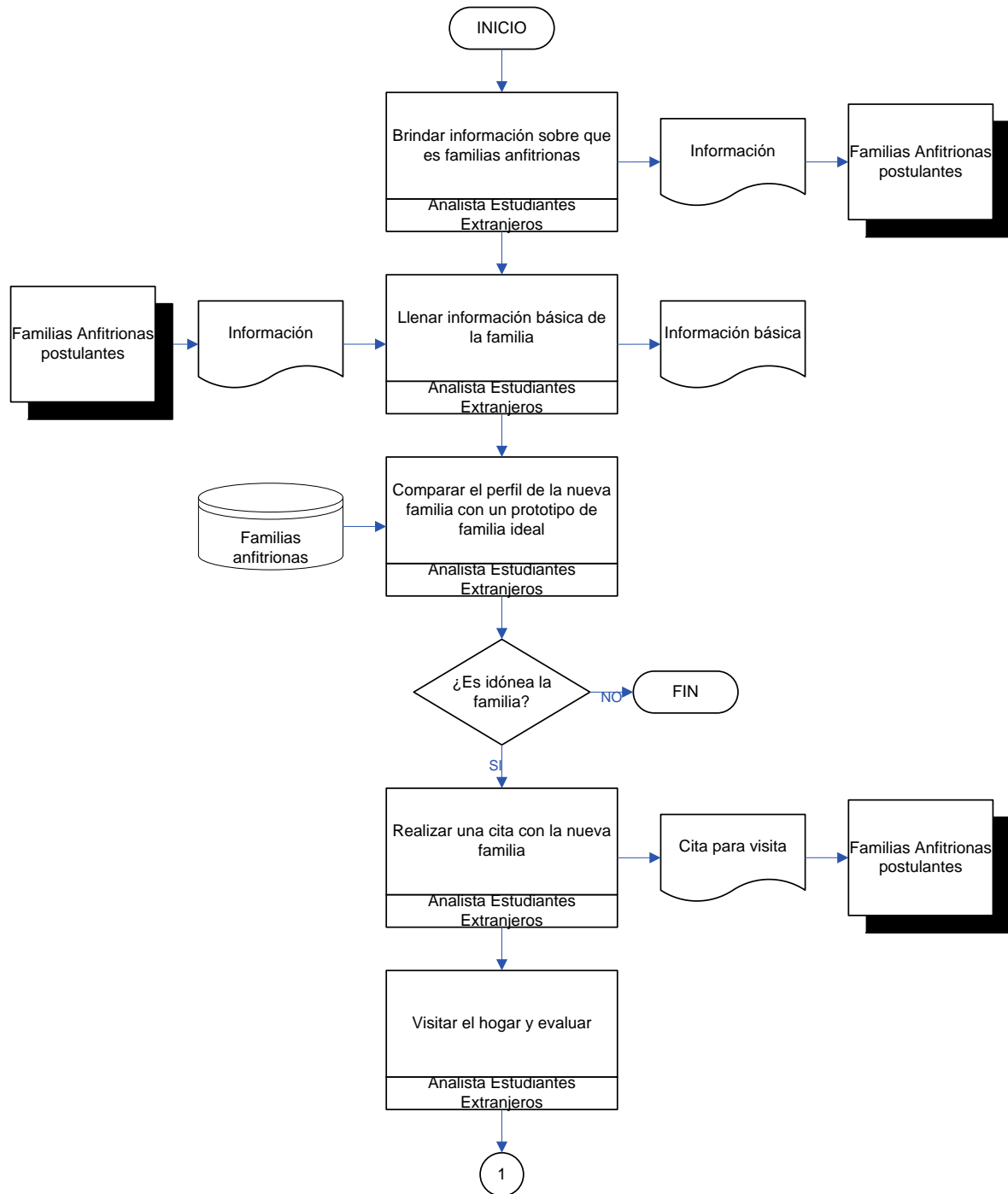
Nombre	% cumplimiento de requisitos			
Descripción	Total Requisitos: Todos los requisitos que debe cumplir la familia evaluada Requisitos cumplidos: número de requisitos cumplidos			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\text{Requisitos cumplidos}}{\text{Total requisitos}} \times 100$	Semestral	90%	Analista estudiantes extranjeros	Director de R.I


7. DOCUMENTOS:

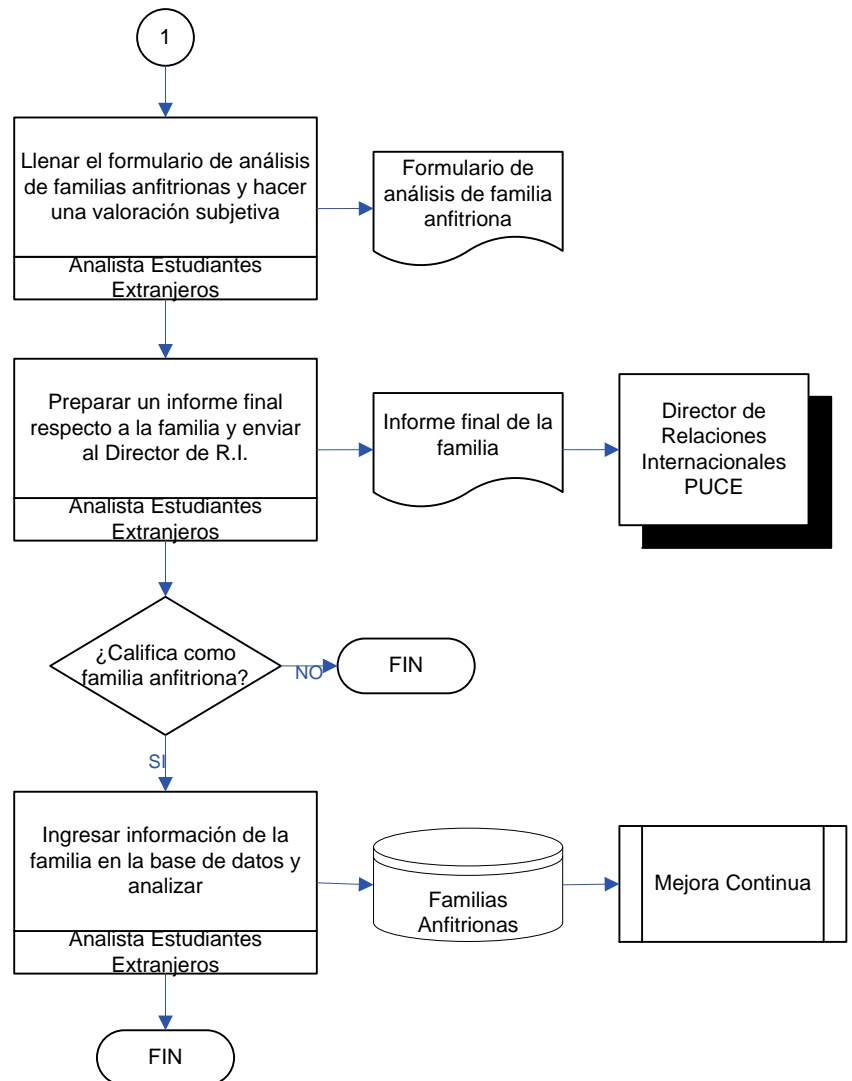
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 15	PROCESO: Calificación de Familias Anfitrionas	
Edición No. 01		Pág. 3 de 4



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 15	PROCESO: Calificación de Familias Anfitrionas	
Edición No. 01		Pág. 4 de 4



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 16	PROCESO: Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas		
Edición No. 01			Pág. 1 de 7

1. PROPÓSITO: Proporcionar al estudiante extranjero una familia idónea para su intercambio en base a una comparación de perfil entre ambas partes.

2. ALCANCE: Este proceso aplica para la Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Analista Estudiantes Extranjeros


4. DEFINICIONES:

Asignación. Establecimiento de lo que corresponde a algo o alguien para un determinado objetivo.

Familia: Es la unión de personas que comparten un proyecto vital en común, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo.

Anfitriona. Es la persona que acoge a otra en su casa o a su mesa y de buen grado comparte lo suyo.

Responsable del Proceso	Jefe de Unidad
Fecha:	Fecha:

		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 16	PROCESO: Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas		
Edición No. 01			Pág. 2 de 7

5. POLÍTICAS:

Los procedimientos asignación y cambio de Familias Anfitrionas deberán ser ejecutados hasta la integración total del estudiante en la familia designada.

La familia anfitriona está en la obligación de:

- Participar en las sesiones de capacitación y orientación.
- Establecer comunicación con el estudiante
- Coordinar la llegada del estudiante al país


6. INDICADORES:

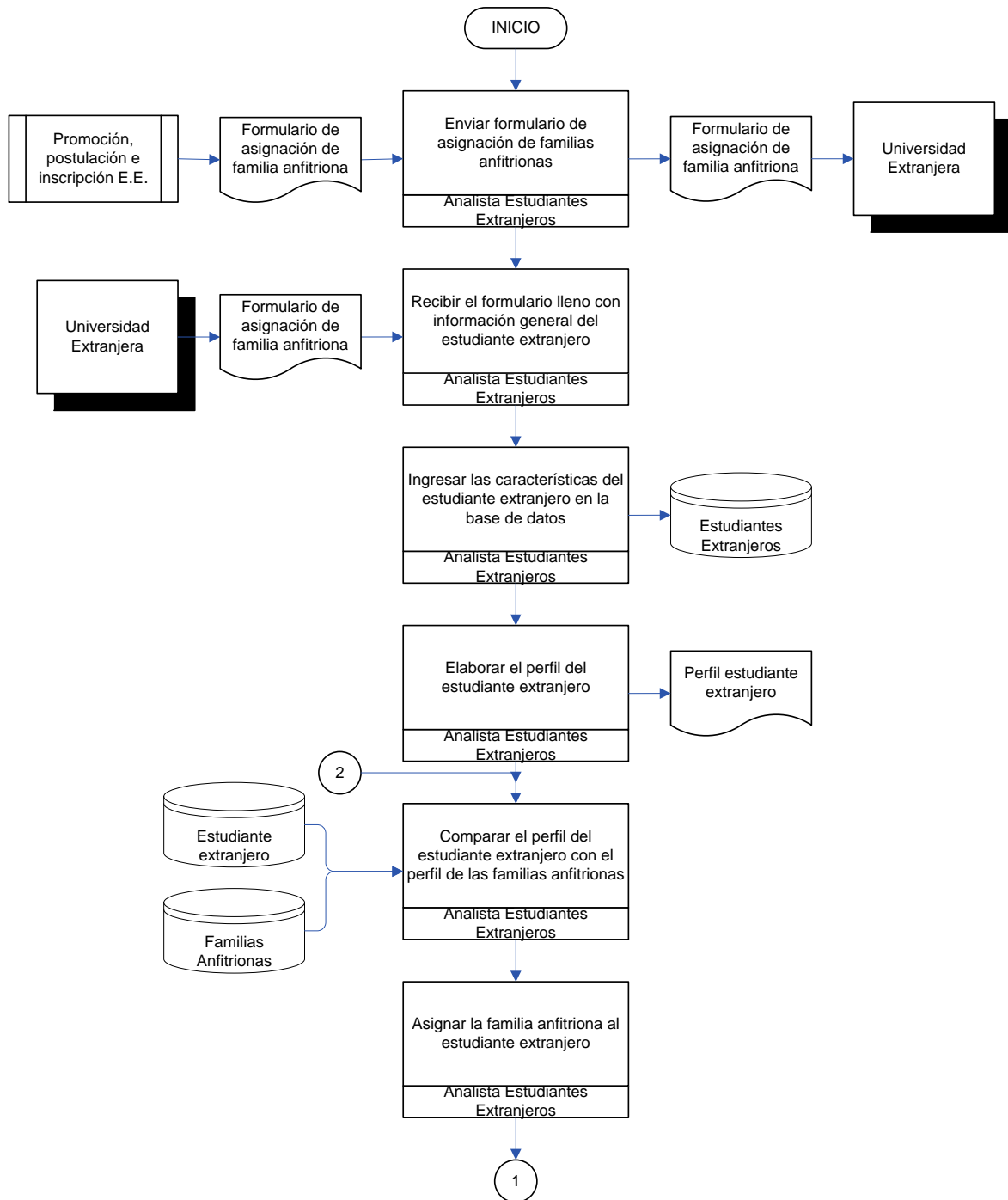
Nombre	% de Familias cambiadas			
Descripción	Familias asignadas: es la cantidad de familias asignadas Familias cambiadas: es la cantidad de familias que se han cambiado en el semestre.			
Fórmula	Frecuencia	Estándar	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
$\frac{\# \text{familias cambiadas}}{\# \text{familias asignadas}} \times 100$	Semestral	50%	Analista estudiantes extranjeros	Director de R.I


7. DOCUMENTOS:

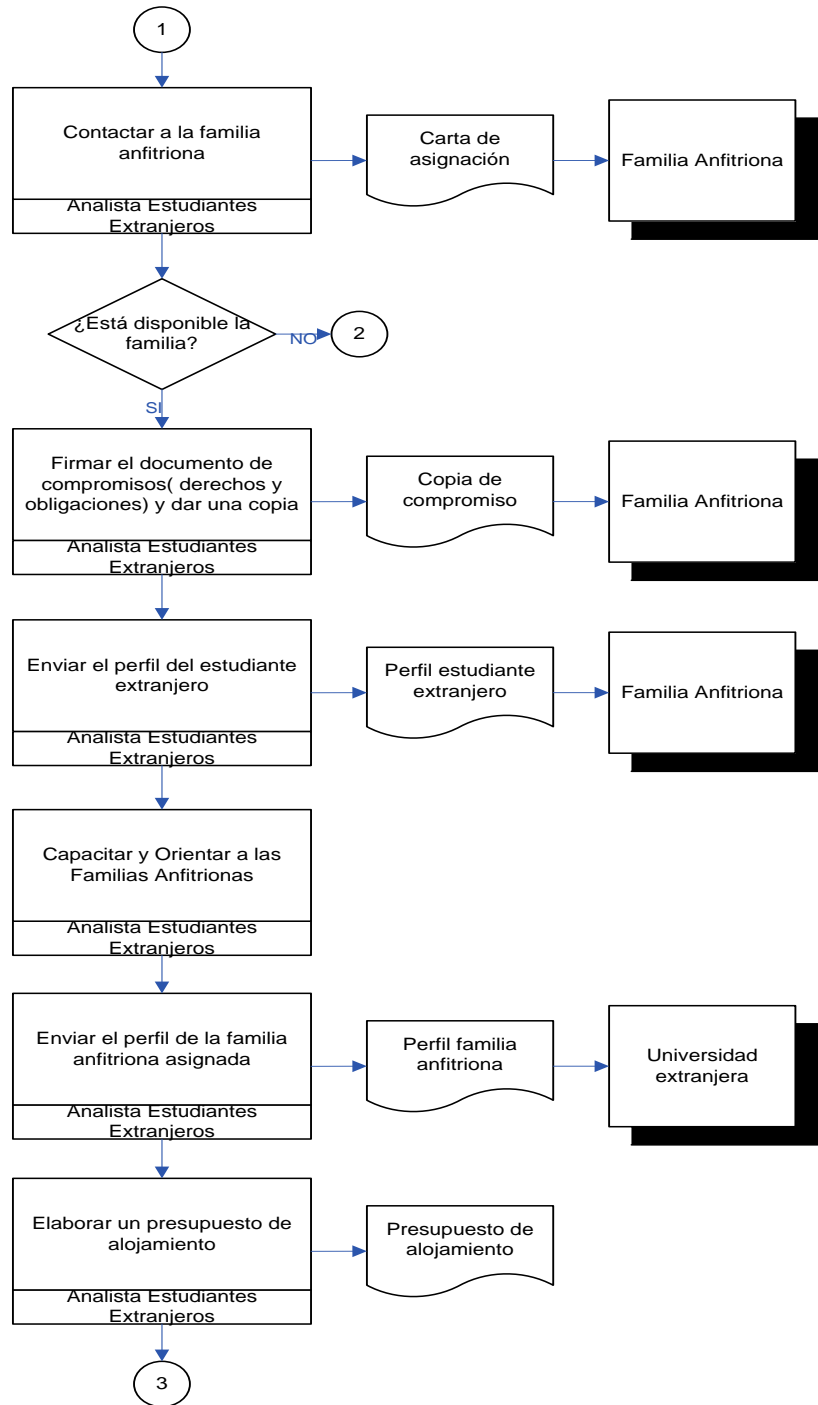
- Reglamento Interno de la PUCE
- Normativa Interna de la Dirección de Relaciones Internacionales


8. DIAGRAMA DE FLUJO:

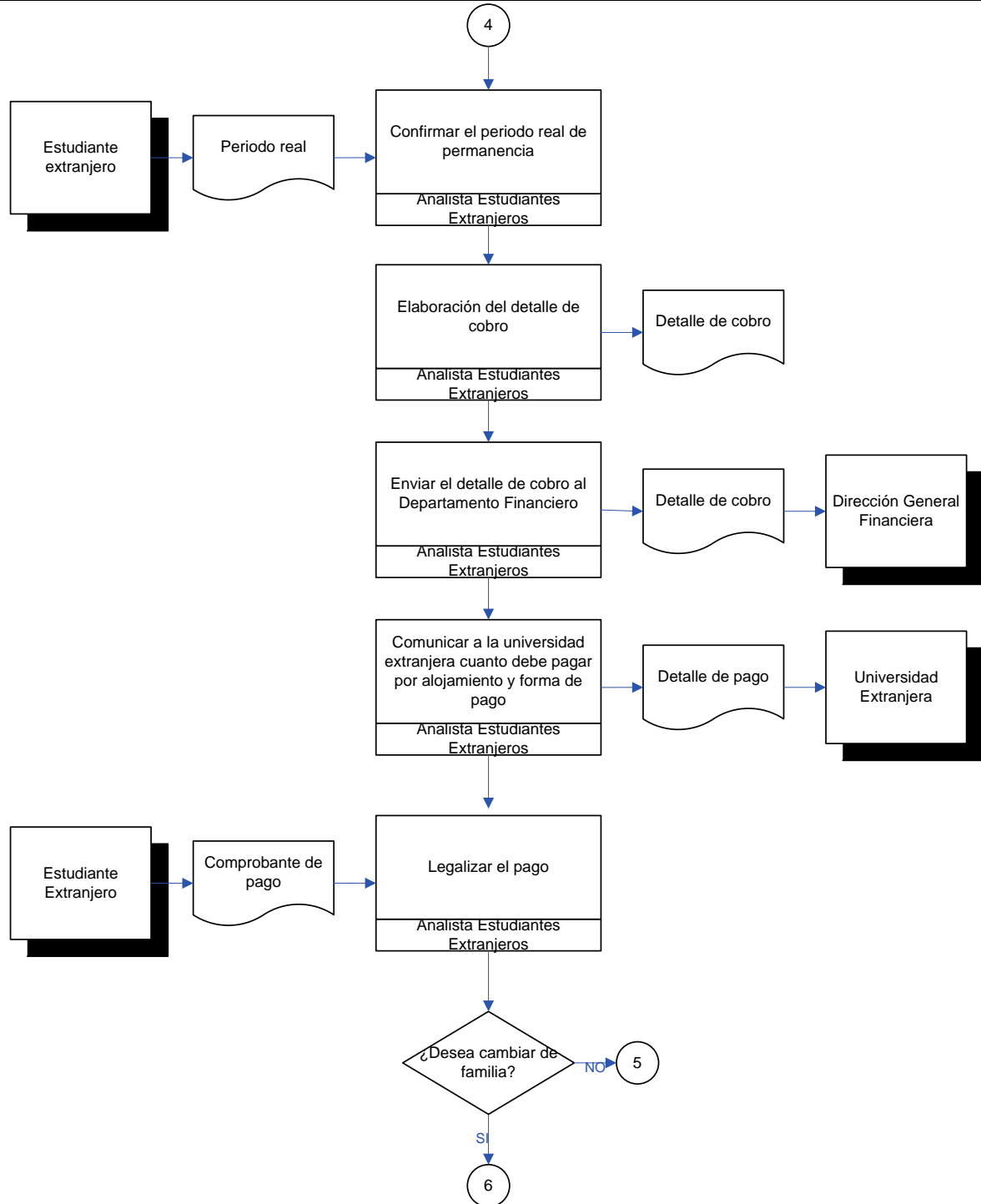
 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 16	PROCESO: Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas	
Edición No. 01		Pág. 3 de 7




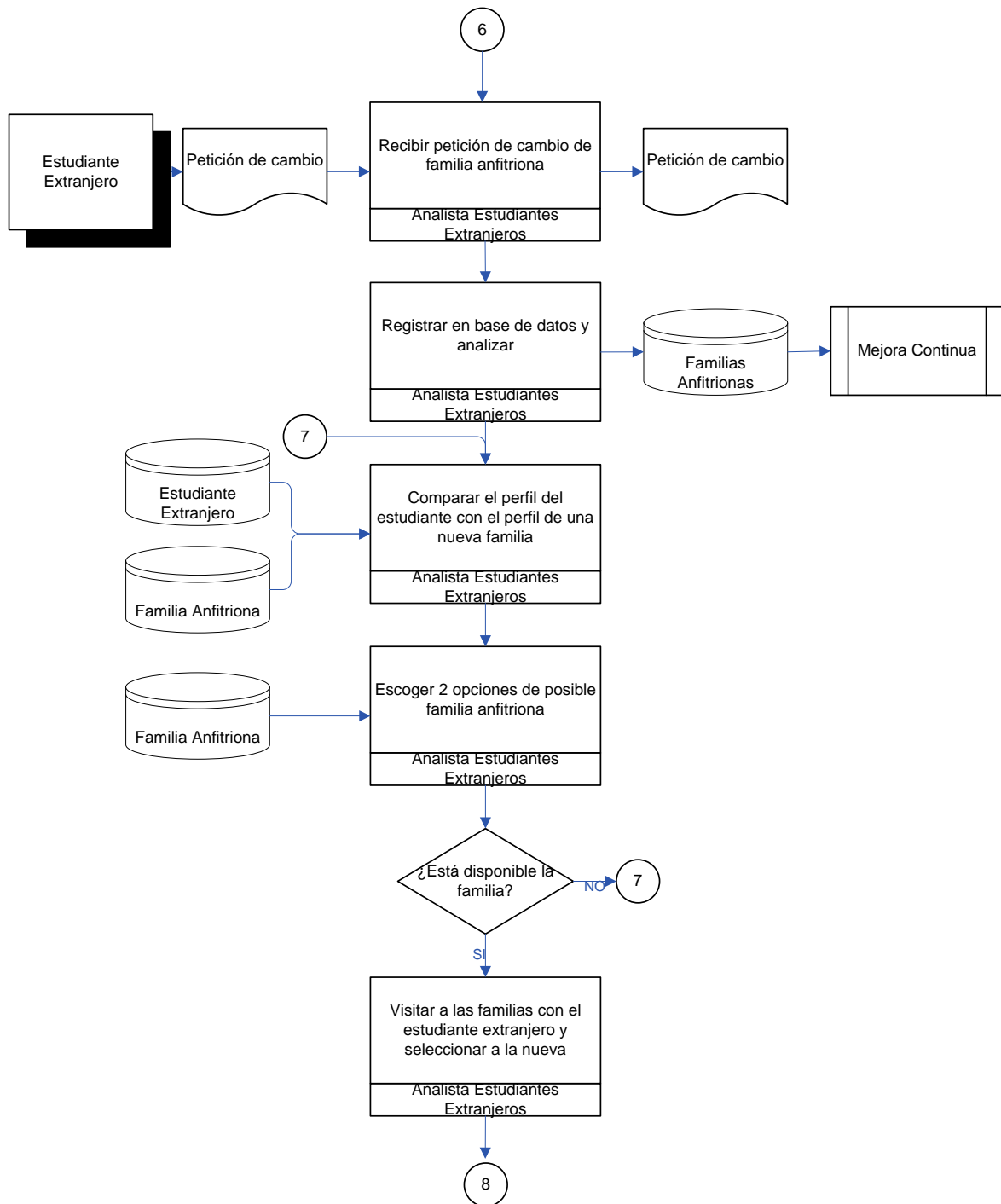
		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 16	PROCESO: Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas		
Edición No. 01			Pág. 4 de 7




 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 16	PROCESO: Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas	
Edición No. 01		Pág. 5 de 7



 <div>Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE</div>		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 16	PROCESO: Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas	
Edición No. 01		Pág. 6 de 7



		Dirección de Relaciones Internacionales de la PUCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CODIGO: 16	PROCESO: Asignación y Cambio de Familias Anfitrionas		
Edición No. 01			Pág. 7 de 7

